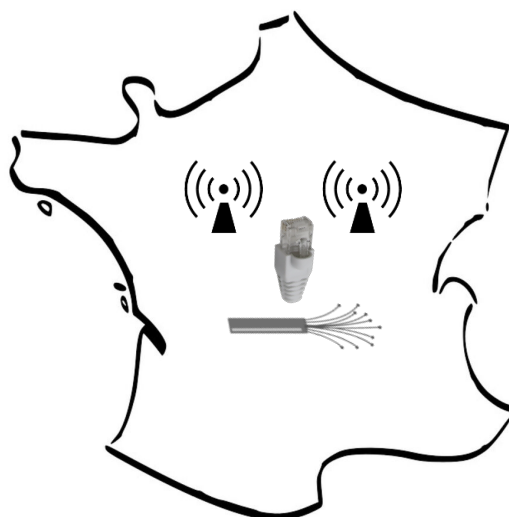


Mars 2025

Observatoire 2025 des insatisfactions recueillies et analysées par l'AFUTT au cours de l'année 2024

dans le secteur des Communications Électroniques



Auteurs : Pierre-Yves HÉBERT / Bernard DUPRÉ / Marion AQUINO - AFUTT

Date de rédaction : mars 25

Tous droits réservés

L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :
« Selon publication mars 25 de l'Observatoire de l'**AFUTT** »

Table des matières

+++Avant propos+++.....	3
+++Avis au lecteur+++	4
I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'Afutt.....	5
Répartition en volume des insatisfactions entre les opérateurs en 2024	8
Le TOP 5 des motifs d'insatisfactions en 2024.....	8
Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2024	10
II. Analyse détaillée du secteur fixe (RTC et Internet)	11
Volume des insatisfactions et répartition.....	11
Répartition géographique par opérateur	12
Répartition géographique par Motif.....	12
Répartition en volume entre les opérateurs	14
Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2024	17
ORANGE.....	17
SFR	18
BOUYGUES TELECOM	18
FREE	18
AUTRES	19
L'expérience client dans le secteur Internet.....	19
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des insatisfactions « Internet fixe »	19
Commentaires sur le secteur Internet fixe	20
Signalements concernant le fixe, hors Internet proprement dit	22
Incidences de la technologie	23
L'indice de conflictualité Internet.....	24
Analyse de la qualité de service des opérateurs d'infrastructure	25
Conclusion sur le secteur "Internet fixe"	28
III. Analyse détaillée du secteur Mobile.....	29
Volume d'insatisfactions et répartition	29
Répartition géographique par opérateur	30
Répartition géographique par Motif.....	30
Répartition en volume entre les opérateurs	32
Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2024	34
ORANGE.....	35
SFR	35
BOUYGUES TELECOM	35
FREE	36
MVNO	36
L'expérience client dans le secteur Mobile	37
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des insatisfactions « Mobile ».....	37
Commentaires	37

L'indice de conflictualité Mobile.....	40
Conclusion sur le secteur "Mobile"	41
IV. Services téléphoniques et télévision	41
V. Conclusion générale	41

+++Avant propos+++

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

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

L'AFUTT s'est fixé un double objectif :

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

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

Et répond à deux ambitions :

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

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

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

Nota

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

+++Avis au lecteur+++

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

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

Aucun traitement spécifique n'est effectué pour qualifier l'échantillon de la population qui décide de s'adresser à l'AFUTT pour faire part de son mécontentement.

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

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

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

4. **Les indicateurs de tendance sont particulièrement intéressants à retenir** car ils sont établis à partir d'observations réalisées dans des conditions similaires d'une année sur l'autre et pour l'ensemble des opérateurs.
5. Le périmètre couvert par l'AFUTT concerne l'ensemble des marchés regroupés sous l'appellation de Communications Électroniques (CE). Pour la troisième année, compte tenu de la réduction continue du nombre d'accès RTC et de la difficulté des utilisateurs à distinguer le bon vieux RTC du téléphone fourni par les box, nous avons décidé de ne plus distinguer que deux secteurs : **Fixe** et **Mobile**. Dans chacun de ces secteurs, nous nous sommes attachés à distinguer les problèmes **d'accès de ceux des services associés** (Internet, téléphone classique ou sur IP, TV ...) ainsi que les problèmes de relations commerciales de ceux liés au fonctionnement. En revanche, les problèmes portant sur le commerce électronique et, d'une manière générale, les contenus multimédias en tant que tels ne sont toujours pas pris en compte par l'Observatoire.

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

Les résultats de l'Observatoire 2024 s'inscrivent dans un contexte économique, d'une part de pouvoir d'achat des utilisateurs en berne, ces derniers sont tentés par le moindre coût alors que d'autre part les opérateurs, après avoir fait des investissements considérables pour le déploiement de la fibre et la 5G, cherchent à les financer par des augmentations de tarif. Sur le plan technique, les opérateurs peinent toujours à gérer convenablement, d'une part, les délais de certains raccordements et, d'autre part, des dysfonctionnements qui sont trop souvent liés à des interventions mal maîtrisées. Ces opérateurs et l'Arcep nous disent travailler à la normalisation de cette situation mais nous gardons le sentiment que les relations entre opérateurs commerciaux et opérateurs d'infrastructure ne sont pas optimales et surtout que les solutions pour assurer aux utilisateurs des mises à disposition et des services après-vente fluides tardent à venir. Si nos relations avec les opérateurs commerciaux sont tout à fait satisfaisantes, nous n'avons pas pu jusqu'à présent parvenir à la même qualité de relation avec les opérateurs d'infrastructure qui pourtant, non seulement jouent un rôle important pour la création des accès et leur maintenance mais sont en première ligne quand il s'agit de desservir de nouveaux logements.

Si le nombre des signalements reçus par notre site est en baisse, il reste que leur contenu fait apparaître des durées inadmissibles assorties trop souvent d'un manque d'information sur le déroulement de la réparation. En outre, ces longues durées d'indisponibilité sont souvent à répétition, ce qui exaspère ceux qui en sont victime alors que les palliatifs proposés par leur opérateur peuvent être eux aussi insatisfaisants (mauvaise couverture mobile dans le cas de box ou de clé 4 ou 5G de remplacement). Ils n'ont alors pas d'autre alternative que de se tourner vers le satellite qui a d'autres inconvénients.

L'arrêt de la publication des indicateurs de qualité de service prévue par la Décision n°2017-0126 de l'ARCEP conformément aux articles L36-6 et D98-4 du code des postes et communications électroniques et la réglementation européenne ne permet plus aux utilisateurs d'évaluer avec précision la qualité de service réellement rendue de bout en bout par les opérateurs commerciaux sur le terrain et ainsi d'éviter toute polémique à ce sujet. En effet, en l'absence de ces publications, les utilisateurs sont privés d'une information essentielle pour le choix de leurs prestataires de services de communications électroniques puisqu'ils n'ont plus aucune indication fiable sur la qualité de service à laquelle ils peuvent s'attendre. Rappelons qu'il s'agit principalement de fournir des informations sur les délais d'installation, les taux de panne et les délais de réparation, autant d'informations de première importance pour les utilisateurs. Les enquêtes de qualité de service que l'Arcep a substituées aux précédentes publications et les indicateurs produits par les opérateurs d'infrastructures fibre ne donnent qu'une information imparfaite de la situation et n'ont ni la précision, ni la rigueur, ni l'exhaustivité des indicateurs dus au titre de la réglementation. Alors qu'avec l'extinction du réseau cuivre, l'infrastructure en fibre optique devient le réseau de référence, il est essentiel de s'assurer de sa qualité de service, par des mesures objectives et reflétant correctement l'expérience utilisateur¹.

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

Une autre source d'exaspération des utilisateurs est la difficulté d'obtenir un nouvel accès fibre ou de remplacer un accès xDSL par la fibre. Des logements déclarés éligibles et qui s'avèrent en pratique ne pas l'être lorsqu'une demande de raccordement est faite auprès d'un opérateur commercial sont une autre illustration d'une communication imparfaite entre OI et OC.

¹ Pour une analyse approfondie sur la normalisation et la réglementation en matière de production d'indicateurs de qualité de service et d'expérience utilisateur vous pouvez consulter le livre blanc de l'AFUTT sur le sujet, disponible sur notre site web.

Les plaintes et insatisfactions qui parviennent à l'AFUTT sont des actes déclaratifs qui, souvent, décrivent plusieurs motifs de mécontentement qui s'enchaînent mais seul le motif « origine » est retenu.

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

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

Le graphique suivant montre que l'augmentation de la part des plaintes du secteur fixe (Essentiellement dûe à Internet) par rapport au secteur mobile se poursuit de façon quasi continue depuis 2012 mais après avoir atteint l'an passé un niveau record (86% vs 14%) cette part est un peu redescendue cette année (78% vs 22%). Cette petite baisse ne doit pas faire oublier que les technologies mobiles sont, elles aussi en profonde évolution, et que le nombre de clients du secteur mobile représente plus de deux fois celui du secteur fixe (80 000/32 000 dont 20 000 accès fibre et 9 000 xDSL) alors que le nombre de signalements du secteur fixe est près de quatre fois celui du secteur mobile. D'autant plus que nous verrons plus loin que les signalements du secteur Internet sont très majoritairement dus aux motifs « Interruption de service » et « Livraison-Installation », c'est-à-dire qu'ils correspondent à une privation de service totale ou partielle si l'opérateur a consenti à mettre à disposition un palliatif comme une clé 4G ou similaire lorsque le réseau mobile couvre le lieu affecté mais qui n'assure pas la totalité des services d'un accès fibre.

La Médiatrice des Communications Électroniques observe comme nous la forte prédominance des problèmes techniques dans les motifs de litiges devant les autres motifs, particulièrement pour le secteur fixe (près de 50%).

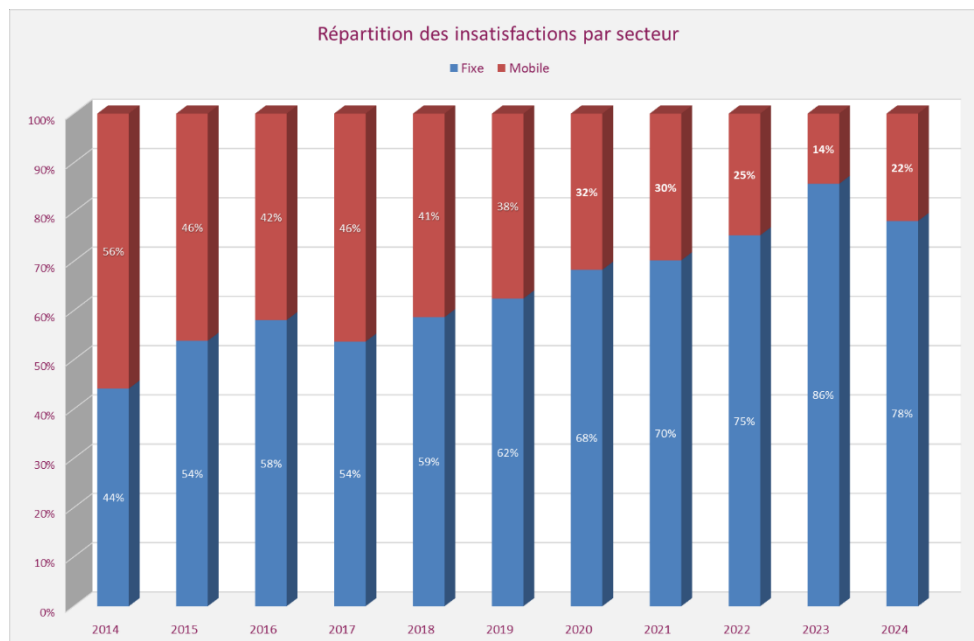


Figure 1

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

Malgré cela, le volume d'insatisfactions recueilli en 2024 reste encore à un niveau suffisant pour en faire une analyse pertinente. Il faut au passage remarquer que le volume du secteur mobile n'a baissé que de 15% alors que celui du fixe a baissé de 50 %).

De son côté, la Médiatrice des Communications Électroniques observe également une baisse de 4% du nombre des saisines qu'elle attribue, cette année encore à une meilleure gestion des clients par les professionnels mais aussi au ralentissement des raccordements à la fibre (une baisse de 27 % par rapport à la même période en 2023) et aux engagements des professionnels auprès de l'Arcep pour déployer et améliorer la qualité de leurs interventions et des réseaux. Toutefois cette baisse générale cache une augmentation du nombre de litiges pour les mobiles. Elle note, également, comme nous, une augmentation de la complexité des dossiers et de la durée des réparations mais aussi la communication difficile entre OI et OC et ce malgré les efforts de l'ARCEP et de la FFT depuis 2019 pour améliorer la situation. Toutefois, elle ne fait pas de rapprochement entre le nombre de saisines et le nombre d'abonnements.

La DGCCRF de son côté indique clairement que la qualité de service n'est pas toujours au rendez-vous, en particulier lors de l'intervention des techniciens sur le réseau ou chez les clients : utilisateurs débranchés au profit d'un nouvel abonné, échecs de raccordement ou encore dégradations lors de l'installation.

Elle attribue principalement ces problèmes aux conditions contractuelles établies entre les opérateurs et leurs sous-traitants, et a lancé une enquête à ce sujet qui doit se poursuivre en 2025.

Le graphique suivant montre l'évolution en volume des signalements reçus à l'AFUTT depuis 2014.

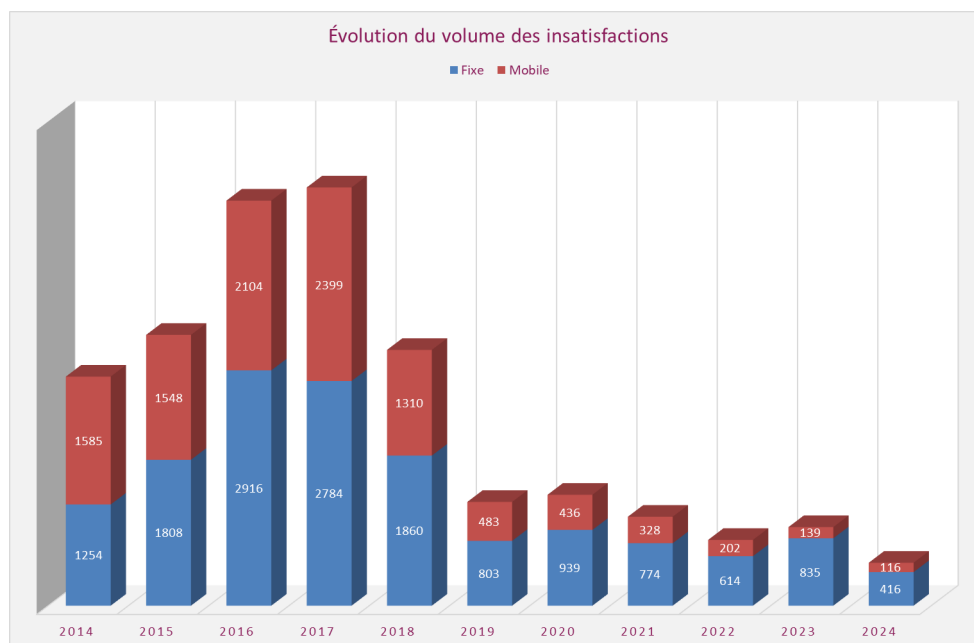


Figure 2

En 2024, près d'un millier d'utilisateurs ont encore fait confiance à l'AFUTT en 2024 pour lui manifester leur mécontentement vis-à-vis des opérateurs, dont plus de 500 signalements ont été validés, ce qui constitue toujours une base suffisante d'analyse de la répartition de leurs motifs d'insatisfaction.

Répartition en volume des insatisfactions entre les opérateurs en 2024

La répartition entre les opérateurs de l'ensemble des insatisfactions, tous secteurs confondus, est donnée dans le graphe ci-après qui rappelle les données 2023 afin de montrer l'évolution par rapport à l'an passé.

À ce stade de l'analyse, compte tenu des disparités de parc de clientèle relative à chaque opérateur, il faut prendre les données en tendance. Il apparaît que la part de FREE s'est accrue de plus de 6% et celle des petits opérateurs de 2,5% alors que celle d'ORANGE s'est réduite de près de 10 points par rapport à l'an passé. BOUYGUES s'est encore amélioré par rapport à l'an dernier et SFR s'est à peu près maintenu (+1,5%). Le tableau ci-après donne la part de chacun des éléments des divers groupes d'opérateurs. Cette répartition est toutefois à prendre avec précaution dans la mesure où les signalements ont souvent tendance à être attribués à l'opérateur principal même lorsqu'il s'agit de la filiale low-cost.

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

Le TOP 5 des motifs d'insatisfactions en 2024

Le graphique de la figure 4 montre d'abord l'écrasante domination du secteur fixe par rapport au mobile dans tous les motifs.

L'*interruption de service* se maintient encore cette année largement en tête (49%) des motifs d'insatisfaction sur l'ensemble des plaintes, tirée par le fixe où nous verrons qu'avec la *livraison-installation*, elle représente plus des deux tiers des signalements de ce secteur (Téléphonie et Internet). L'*Accès à l'info & tarification* poursuit sa forte croissance entamée en 2023 mais elle perd la deuxième place du podium dépassée par les motifs *Résiliation* et *Qualité de fonctionnement* en deuxième et troisième places. Enfin la *facturation*, tirée par le secteur mobile, revient sur le podium aux dépens de la *Vente forcée* (au ressenti utilisateur) et surtout des *Interventions de maintenance* qui régressent sensiblement.

GRUPE	%	AUTRES	%
ORANGE	88%	CORIOLIS	22,2%
SOSH	12%	NRJ MOBILE	17,8%
SFR	83%	AUCHAN TELECOM	13,3%
RED	14%	SYMA MOBILE	6,7%
BOUYGUES TELECOM	96%	COVAGE	4,4%
B&YOU	4%	LA POSTE MOBILE	4,4%
FREE	100%	NORDNET	4,4%
		XPFIBRE	4,4%
		INDETERMINEES	2,2%
		DIVERS	22,2%

Tableau 1

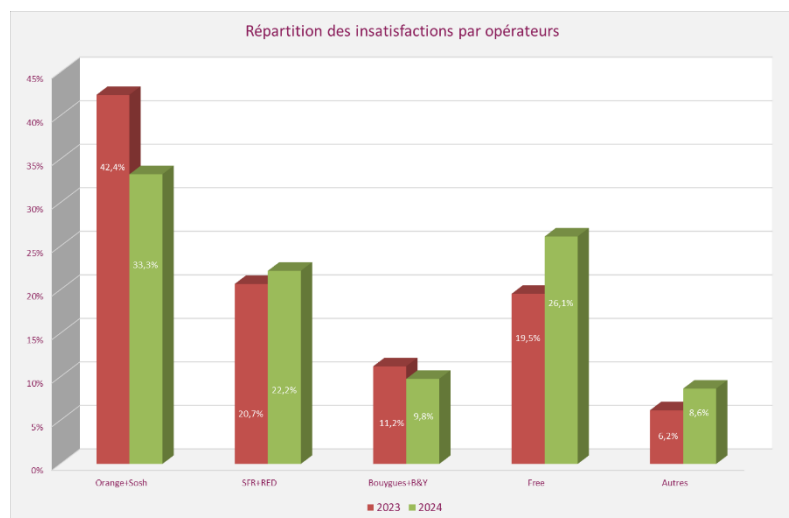


Figure 3

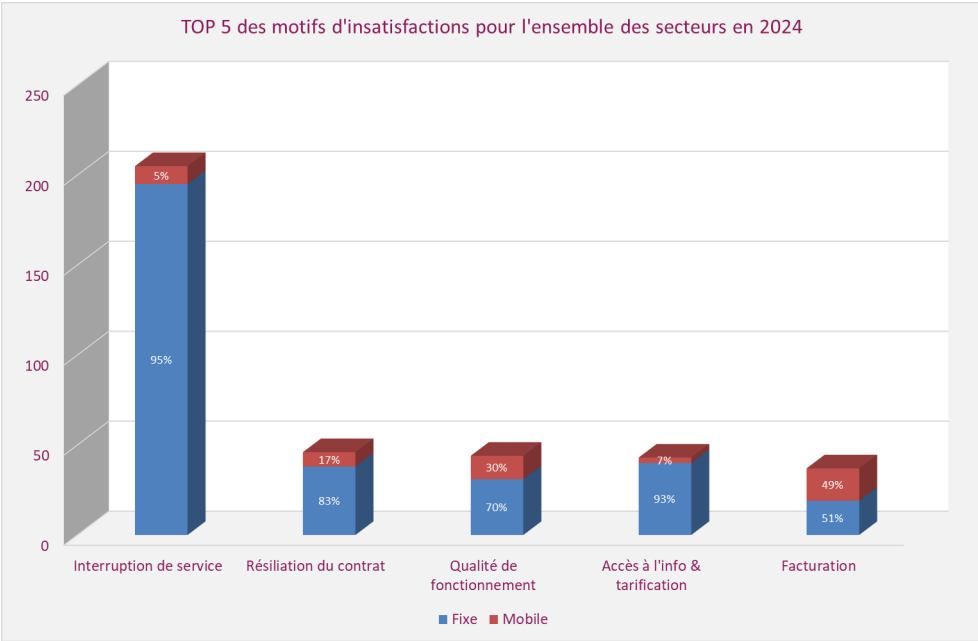


Figure 4

Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2024

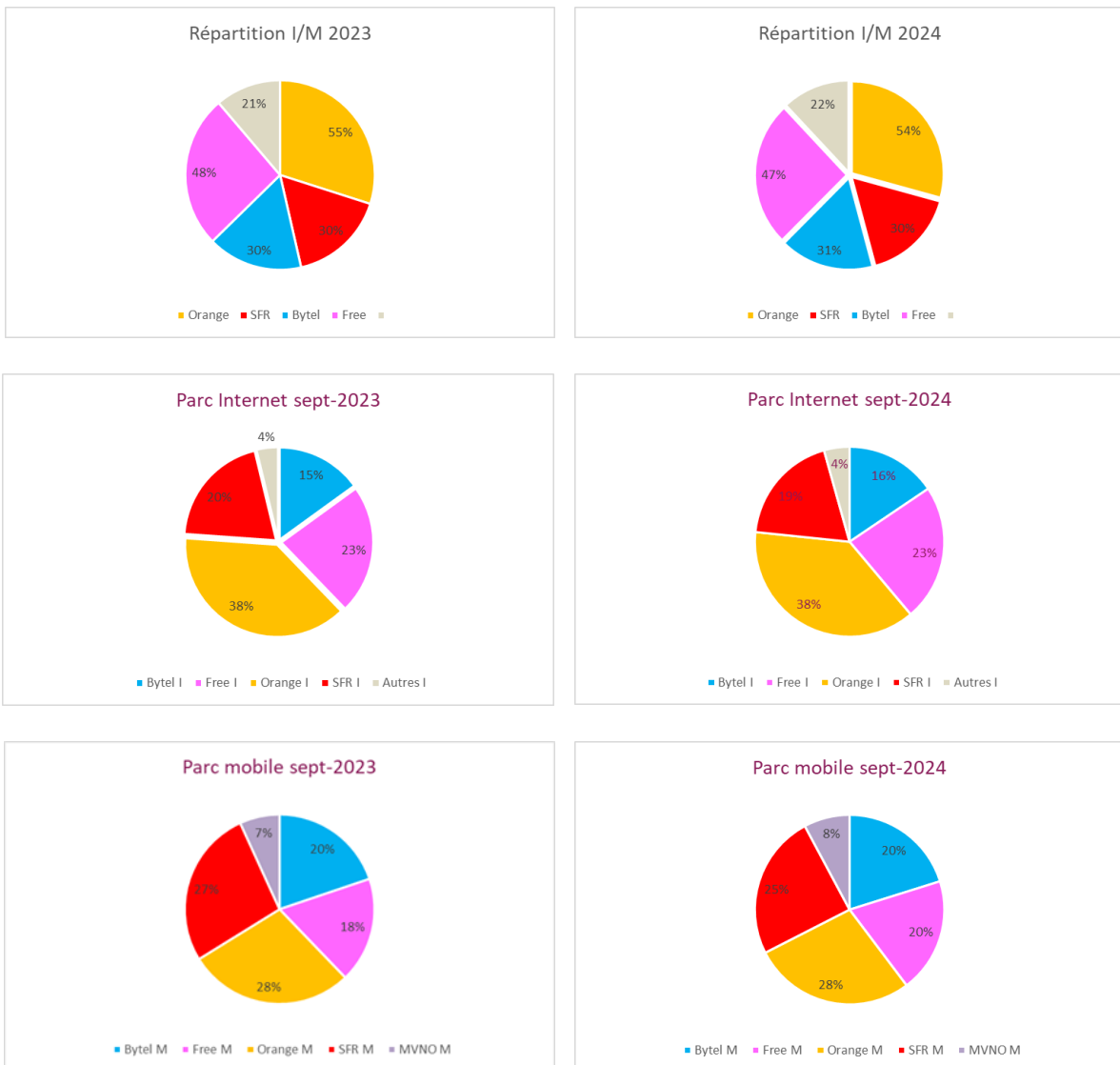
Cette évolution est sensiblement différente selon les secteurs comme nous le verrons dans la suite.

Pour bien comprendre les comparaisons entre opérateurs et compte tenu que les motifs d'insatisfactions diffèrent très sensiblement entre les secteurs fixe et mobile, il est important d'avoir en tête comment se répartissent les abonnés de chacun d'eux entre ces secteurs comme indiqué dans le tableau ci-contre où l'on voit, selon nos sources, que si les parcs fixe comme mobile ont progressé globalement d'un peu moins de 1%, il y a des nuances importantes selon les opérateurs et les secteurs. En particulier, il est à noter que dans les deux secteurs ce sont les petits opérateurs qui ont nettement le plus progressé aux dépens des opérateurs traditionnels et que SFR a perdu sur les deux secteurs.

	Fixe	Mobile
Orange	-0,6%	+1,3%
SFR	-4,5%	-5,2%
Bytel	+4,5%	+1,9%
Free	+3,4%	+5,0%
Autres	+16,1%	+8,6%
Total	+0,9%	+0,9%
xDSL	-26,0%	
Fibre	+13,7%	

Le nombre d'accès fibre continue de progresser remplaçant progressivement les accès xDSL.

Les deux graphiques suivants établis d'après les publications de l'ARCEP et des opérateurs donnent la répartition des abonnés Internet par rapport aux abonnés mobiles en 2023 et 2024 :



On voit ainsi qu'Orange et Free gardent la plus forte proportion d'abonnés Internet et que cette proportion est restée à peu près stable en 2024 pour tous les opérateurs. Autrement dit, Orange et Free ont aujourd'hui à peu près deux abonnés mobiles pour un abonné Internet alors que SFR et Bytel ont un peu plus de trois abonnés mobiles pour un abonné Internet et les petits opérateurs cinq pour un.

II. Analyse détaillée du secteur fixe (RTC et Internet)

Volume des insatisfactions et répartition

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

Le graphique ci-dessous montre l'évolution des motifs d'insatisfaction du secteur fixe sur douze mois glissants. Il fait apparaître la part du motif *interruption de service* tend à se réduire alors qu'elle était en pleine croissance en 2023. Il en est de même pour le motif *livraison-Installation* qui poursuit la baisse entamée l'an passé, ce qui pourrait laisser espérer une amélioration des délais de raccordement et de la *Qualité de service*. Pourtant le graphique montre que ce n'est pas le cas pour ce motif dont la tendance est au contraire à la croissance ! On peut donc penser que les dysfonctionnements vont moins que précédemment jusqu'à l'*interruption de service*. Les motifs *Accès à l'information et à la tarification* et *Intervention de maintenance* restent stables alors que le motif *résiliation du contrat* a presque doublé.

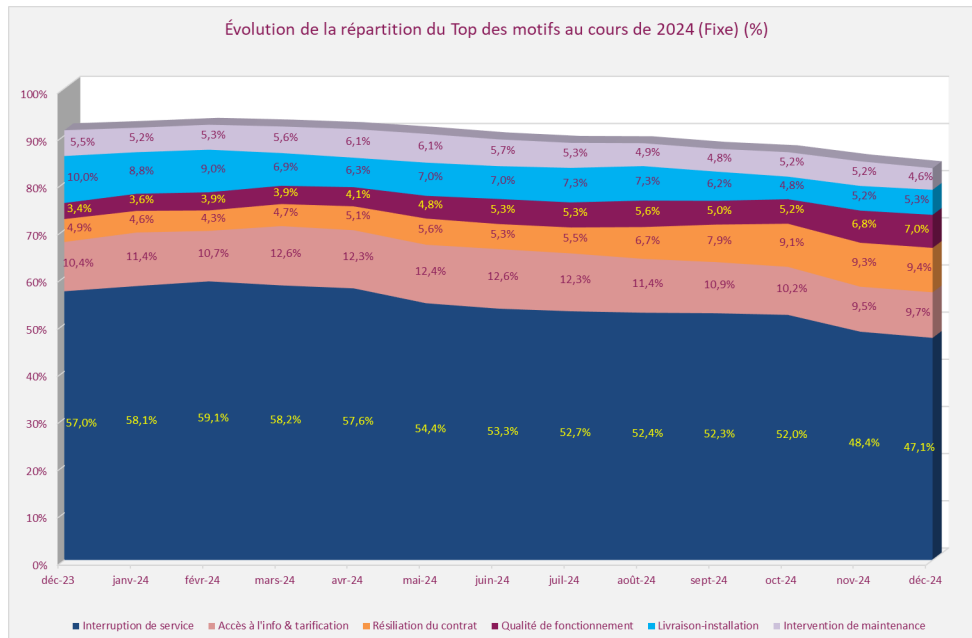


Figure 5

Le graphique suivant indique l'évolution de la répartition des insatisfactions entre les opérateurs :

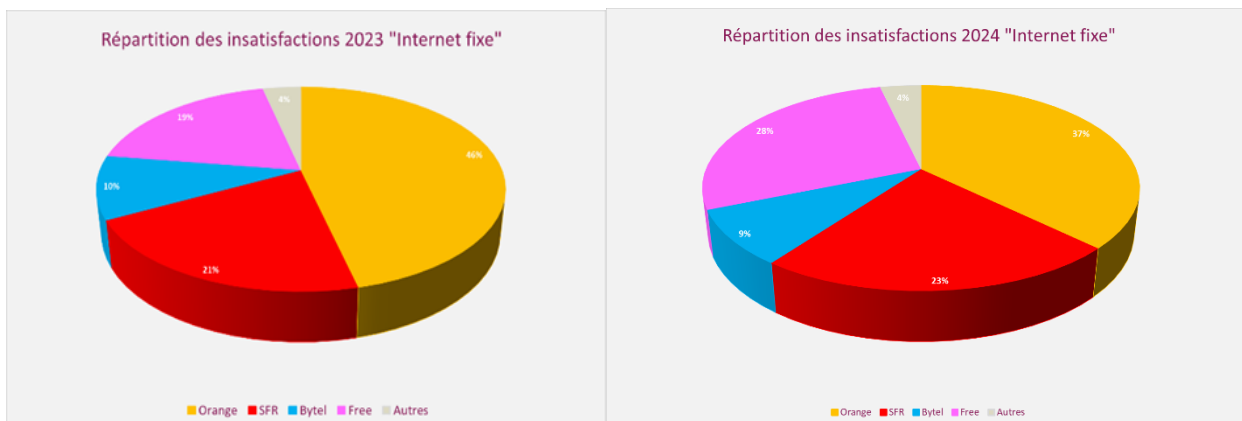


Figure 6

Répartition géographique par opérateur

Il est intéressant d'observer comment les motifs d'insatisfactions se répartissent selon les régions et les opérateurs.

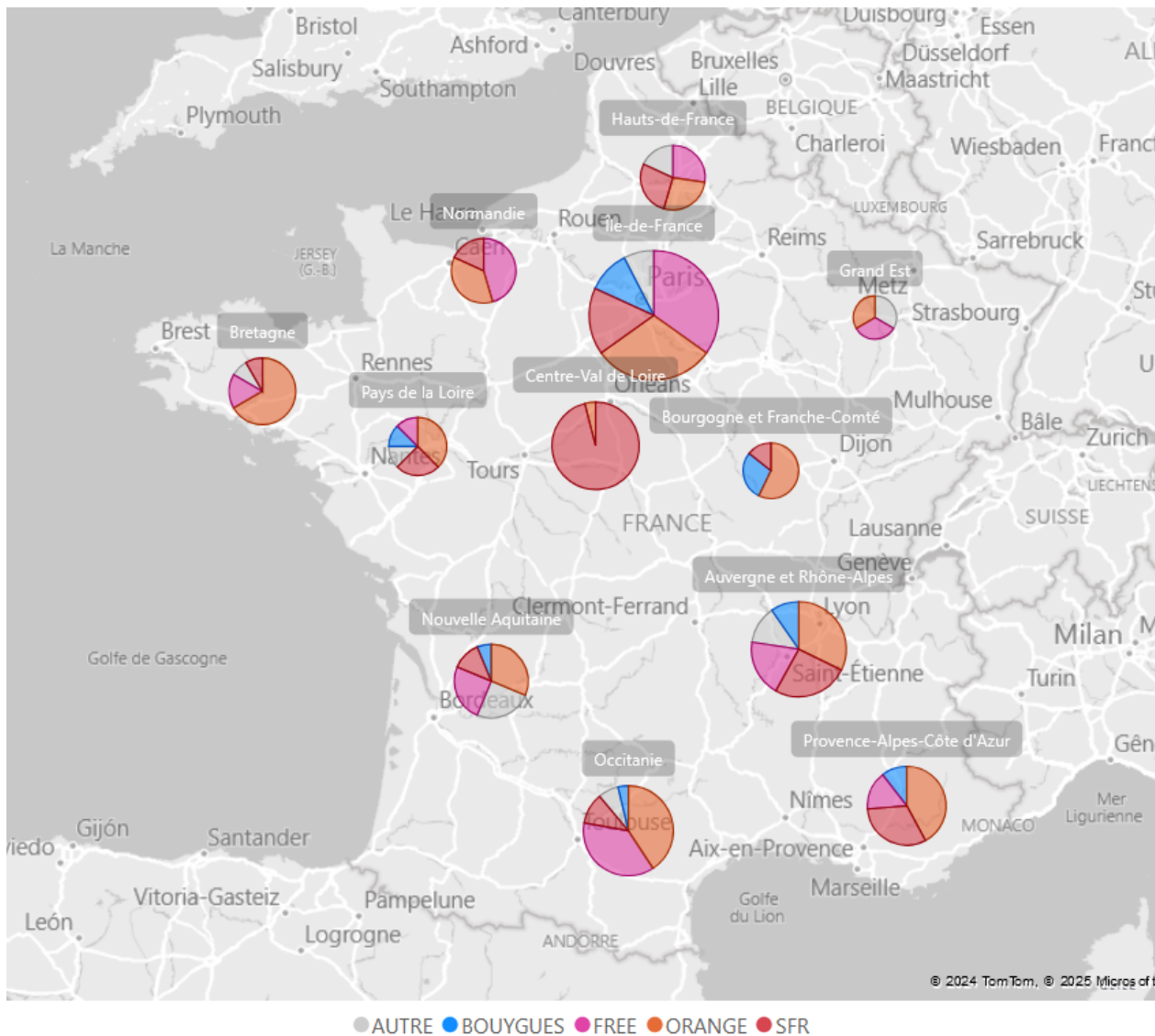


Figure 7

Cette carte montre que les signalements concernant les petits opérateurs sont plutôt dans le Sud-Ouest.

Répartition géographique par Motif

La carte suivante qui représente par région le volume et la répartition entre motifs des signalements est intéressante en ce qu'elle fait apparaître que les problèmes d'*Interruption de service* ne sont pas étrangers aux grandes métropoles, au contraire.

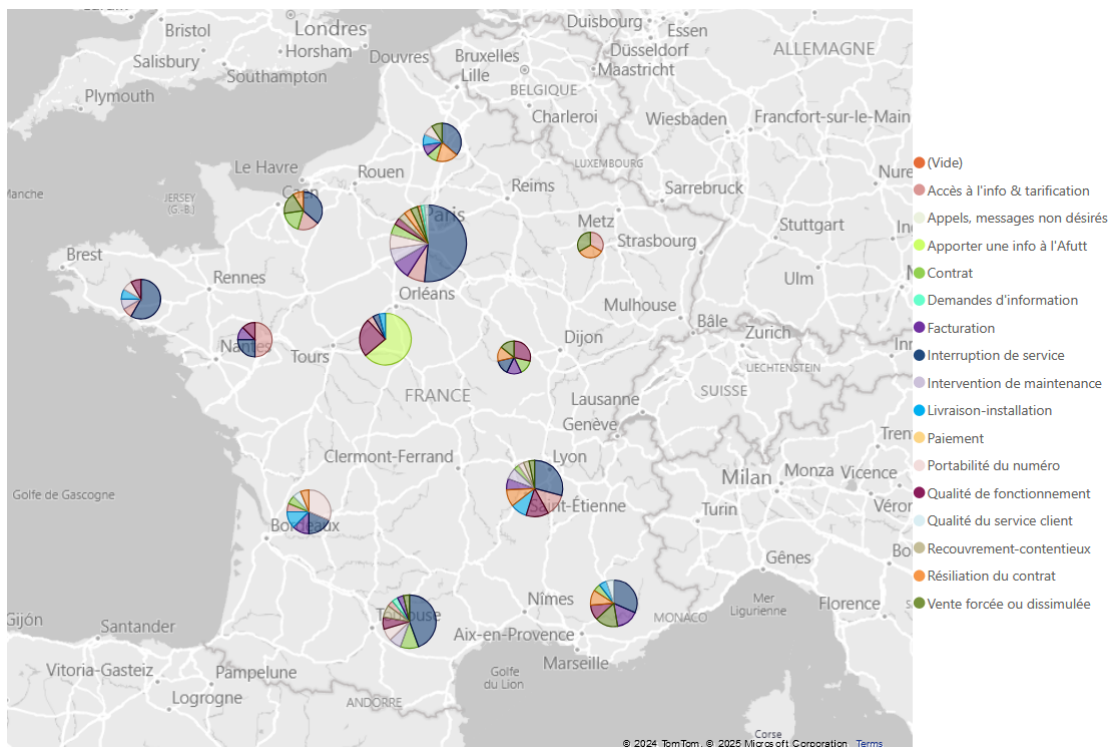


Figure 8

Il est intéressant de voir comment ont évolué les principaux motifs depuis 2015 tels qu'ils apparaissent dans le graphique ci-après qui indique leur rang dans le top. On s'aperçoit que le motif *interruptions de service* n'a cessé de croître depuis 2015 jusqu'en 2023, suivi de près par le motif *Livraison-installation*. Ces deux motifs ont régressé cette année. Le motif *Accès à l'information et Tarification* entré en force l'an passé à la deuxième place y reste cette année à quasi-égalité avec la *Résiliation*.

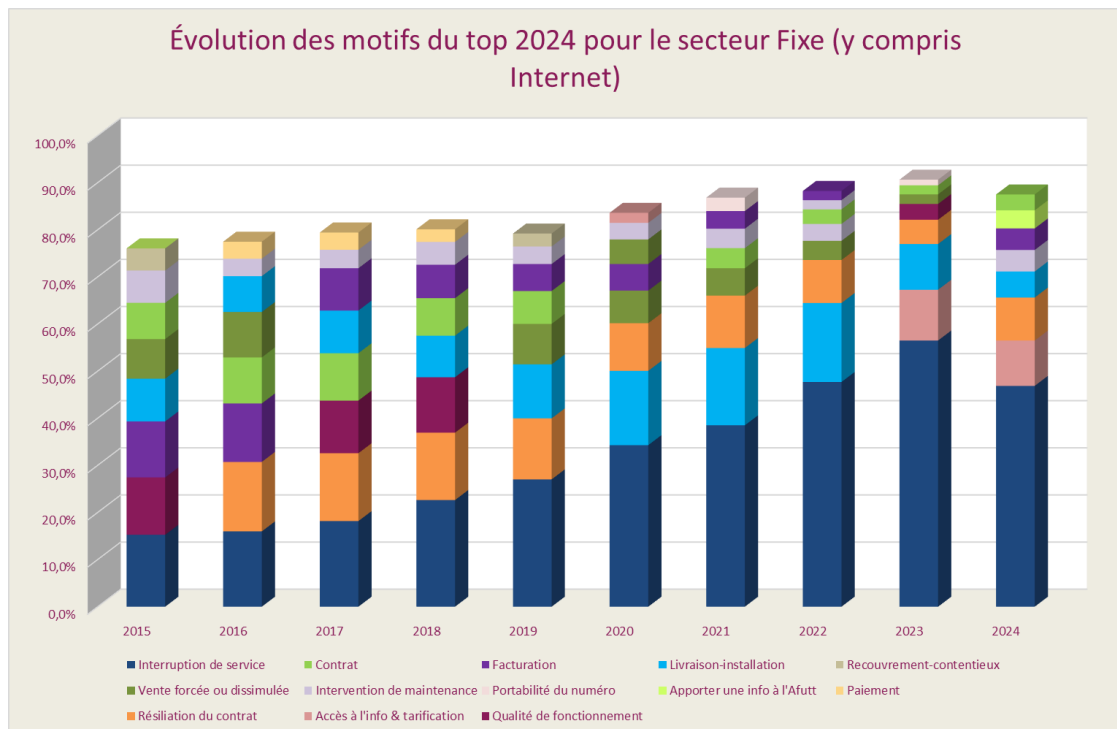


Figure 9

A titre de comparaison, on peut observer que le taux de problèmes techniques observé par la Médiatrice des télécommunications reste de l'ordre de 50% dus pour partie aux débranchements intempestifs, aux dégradations des armoires sur la voie publique et à la multiplicité des acteurs dans la réalisation et la

maintenance des accès. On peut mettre ce résultat en regard de nos 47,4% de plaintes pour interruption de service et de 7,9 % pour défaut de qualité de fonctionnement, soit au total 55,6%

Cette croissance continue des problèmes de ce type est d'autant plus étonnante que le déploiement de la fibre a significativement ralenti.

Répartition en volume entre les opérateurs

Les variations de la part de chacun des opérateurs entre 2023 et 2024 sont détaillées dans le tableau ci-après en ce qui concerne l'évolution en volume et en part relative par rapport à 2023.

Opérateurs	Orange	SFR	ByTel	Free	Autres	Total
Delta en volume 2024/2023	-59,8%	-46,0%	-57,1%	-27,7%	-50,0%	-50,2%
Part relative 2024/2023	37,3/46,2%	22,8/21,1%	8,7/10,1%	27,6/19,0%	3,6/3,6%	
Delta en % 2024/2023	-9,0%	1,8%	-1,4%	8,6%	0,0%	

Tableau 2

L'analyse sur le nombre brut des insatisfactions a l'inconvénient de ne pas tenir compte de l'importance relative du parc d'abonnés de chaque opérateur. C'est pourquoi étant donné que, dans le secteur fixe nous connaissons assez précisément le nombre des abonnés Internet des opérateurs, comme dans celui des mobiles, il est évidemment bien plus pertinent de comparer la qualité de service des opérateurs en rapportant les insatisfactions correspondantes à leur nombre d'abonnés, comme indiqué dans le tableau ci-dessous qui montre l'évolution des signalements pour Internet seul.

Opérateurs	Orange	SFR	ByTel	Free	Autres	Total
Delta en volume 2024/2023	-63,5%	-45,7%	-57,8%	-28,3%	-55,2%	-51,9%
Part relative 2024/2023	34,1/44,9%	24,4/21,6%	9,0/10,2%	29,2/19,6%	3,3/3,6%	
Delta en % 2024/2023	-10,8%	2,8%	-1,3%	9,6%	-0,2%	
Nb d'insatisfactions par Million d'abonnés 2024/2023	11/29	15/27	7/17	15/22	9/24	12/25
Delta en % 2024/2023	-63,2%	-43,2%	-59,6%	-30,7%	-61,4%	-52,3%

Tableau 3

Ce rapport apparait à l'avant-dernière ligne du tableau ci-dessus. La dernière ligne, qui indique le pourcentage de variation par rapport à 2023, montre que ce rapport a baissé pour tous les opérateurs mais moins que les autres pour SFR et FREE, le nombre global des signalements ayant moins baissé que pour les autres opérateurs.

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

Important : le nombre d'insatisfactions reçues à l'AFUTT par million d'abonnés ne représente bien évidemment qu'une faible part de l'ensemble des insatisfactions par million de clients, telles que celles traitées par les services clients ou même les services consommateurs de chaque opérateur. L'intérêt de cette notion tient aux comparaisons qu'elle permet de faire au sein d'un secteur et entre les secteurs au fil des ans.

Sur le graphe on peut voir que cet indice se maintient à un niveau inférieur à celui observé avant le pic des années 2015 et suivantes.

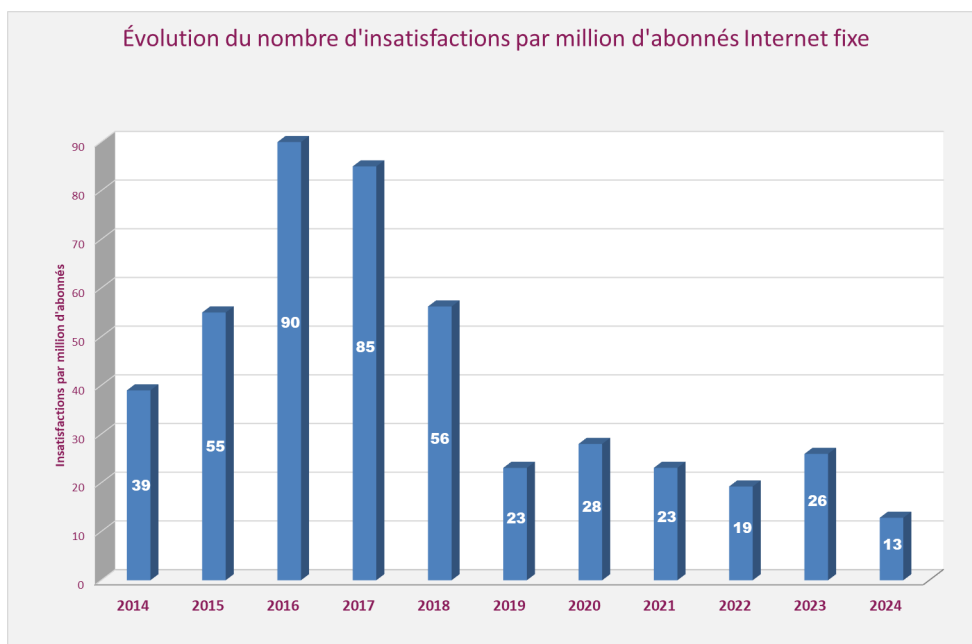


Figure 10

La dilution du nombre de signalements en raison de la multiplication des plateformes de recueil à partir de 2018 ne permet pas d'assurer que la baisse soit effective dans d'exactes proportions entre les données avant et après 2018. Toutefois on peut observer que si le niveau est resté relativement stable dans les cinq dernières années, le nombre de signalements recueillis en 2024 se situe cependant au niveau le plus faible de cette période.

Le graphique suivant, qui donne le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés sur les trois dernières années des principaux opérateurs, montre que la tendance au rapprochement de la qualité de service de ces opérateurs se poursuit, Orange se distinguant toutefois par un retour dans la norme alors que BOUYGUES reste le moins conflictuel d'entre eux et que SFR est, lui aussi, proche du niveau moyen du secteur.

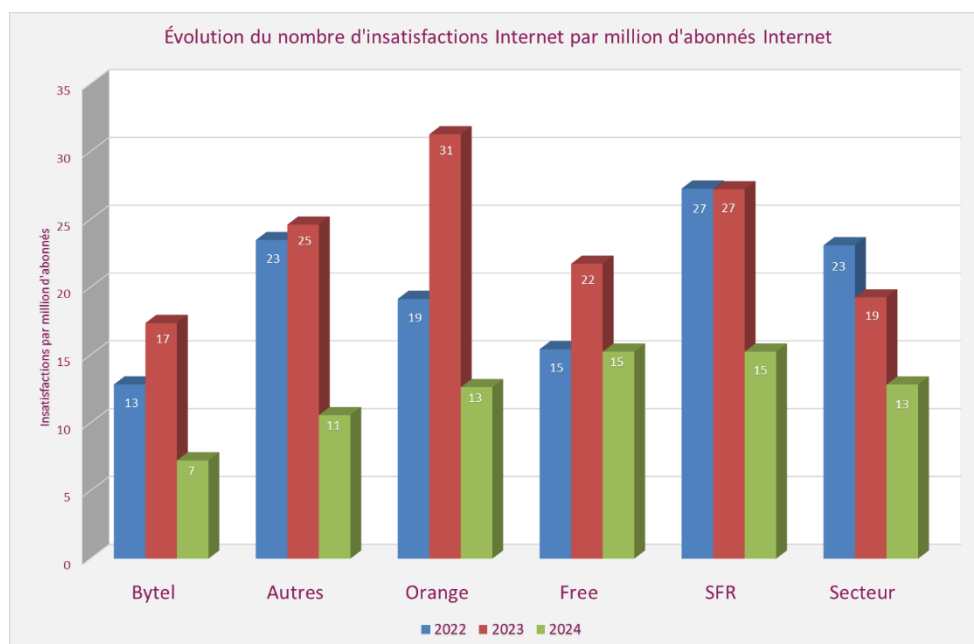


Figure 11

Le graphique ci-dessous montre d'une autre façon la répartition des insatisfactions par million d'abonnés Internet fixe en 2024. Le taux le plus élevé revient cette année à SFR et FREE, le plus bas étant encore cette année celui de Bytel.

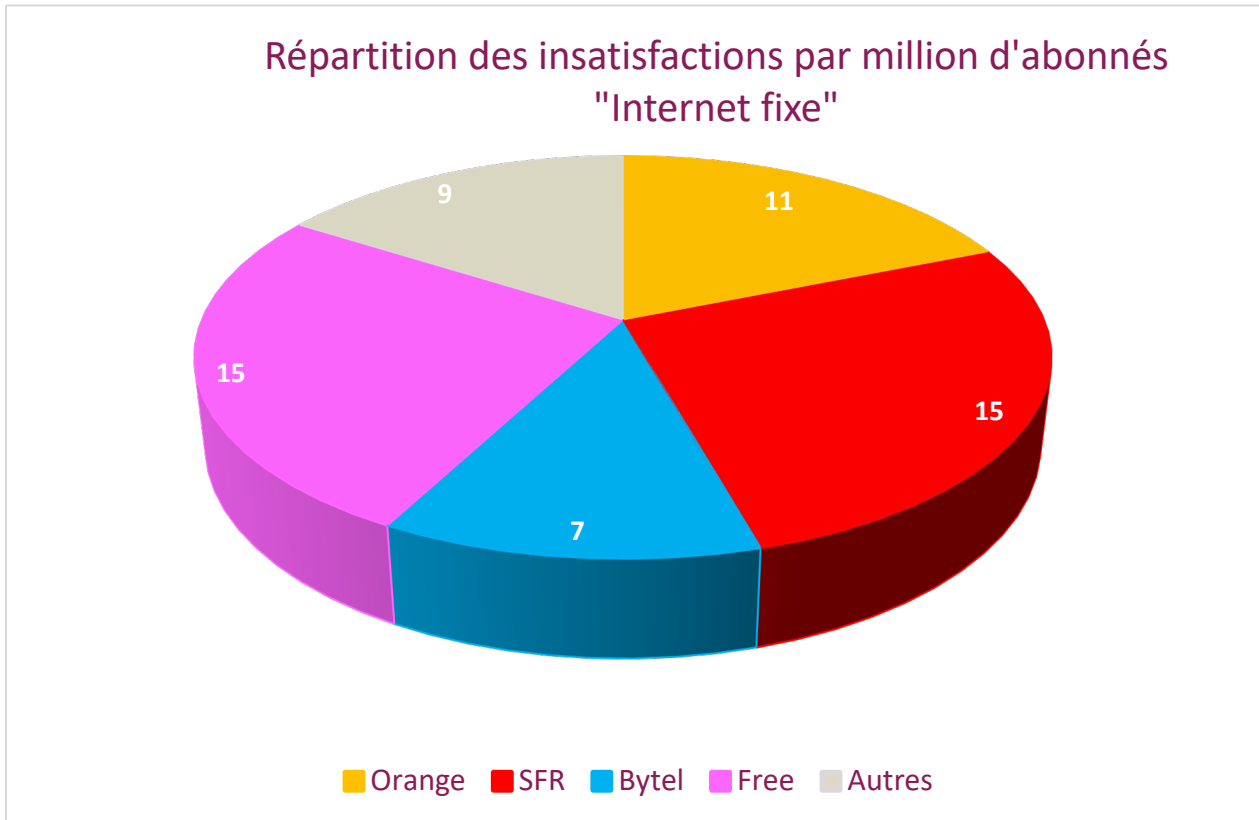


Figure 12

Commentaires sur l'ensemble des données du secteur Internet

Dans ce secteur, le volume d'insatisfactions des différents opérateurs s'est très sensiblement rapproché mais BOUYGUES reste le moins conflictuel.

Nota : pour ces calculs, le parc d'abonnés pris en compte est le parc connu au 3^{ème} trimestre de l'année 2024 (déclarations des opérateurs et source ARCEP).

Dans cet esprit, il est intéressant d'étudier l'évolution de la répartition des insatisfactions par million d'abonnés Internet au cours de 2024 sur 12 mois glissants de façon à lisser les variations saisonnières.

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

- ByTel reste le moins conflictuel.
- La part d'insatisfactions d'Orange est revenue dans la norme après le pic de l'an passé.
- Celle des petits opérateurs s'est améliorée et est inférieure à la moyenne du secteur.
- Celles des autres opérateurs sont assez proches de la moyenne du secteur.

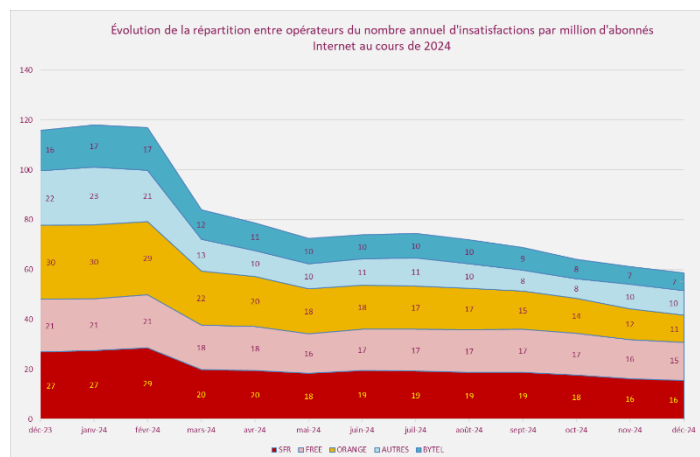


Figure 13

Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2024

Il est également intéressant d'observer sur le graphique suivant comment ont évolué les principaux motifs d'insatisfaction au cours de l'année 2024 sur une période de 12 mois glissante afin de prendre en compte les variations saisonnières. Il montre que la part des *interruptions de service* a, en 2024, comme celle de la *livraison-Installation* sensiblement baissé. Au contraire, celles de *Résiliation* et de *Qualité de fonctionnement* ont près de doublé. Les motifs *Intervention de maintenance* et *Accès à l'Information et tarification* ont cessé leur forte croissance et restent quasi stables.

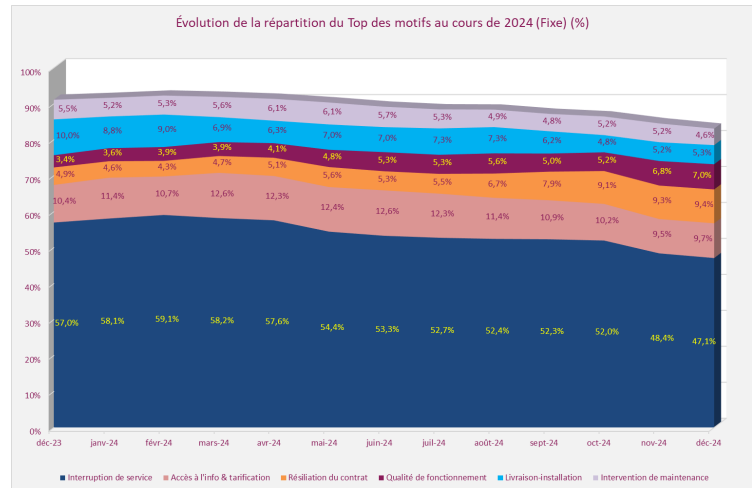


Figure 14

Toutefois, nous allons voir que cette évolution diffère selon les opérateurs.

ORANGE

L'évolution des signalements pour Orange est caractérisée, comme l'ensemble du secteur, par une baisse des motifs *Livraison-Installation* et *Interruption de service* et une croissance sensible du motif *Qualité de fonctionnement*. A la différence de l'ensemble du secteur, le motif *Facturation* est en hausse sensible de même que celui des *Interventions de maintenance*. Le motif *Accès à l'information et Tarification* qui était en début d'année très au-dessus de la moyenne du secteur s'en rapproche en fin d'année. Enfin le motif *Intervention de maintenance* qui était en début d'année en-dessous de la moyenne la dépasse sensiblement en fin d'année.

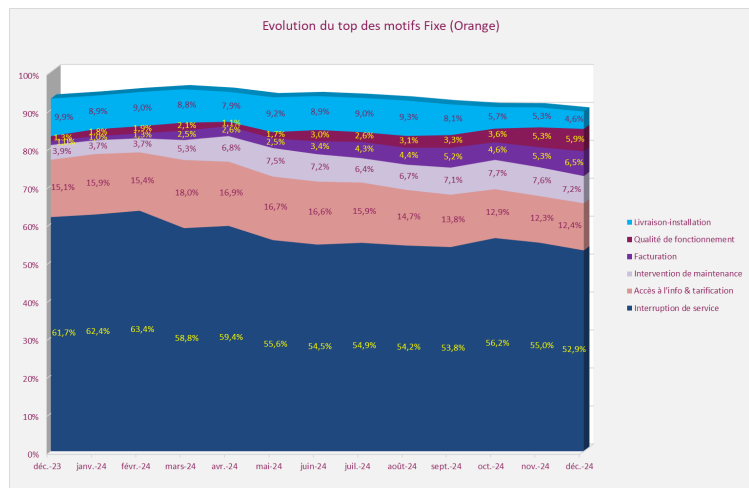


Figure 15

SFR

L'évolution des motifs pour SFR montre une baisse plus marquée que le secteur pour le motif *Interruption de service*. Les motifs *Livraison-Installation* et *Intervention de maintenance* suivent à peu près le secteur. Le motif *Accès à l'information et Tarification*, est un peu en dessous de la moyenne du secteur mais tend à s'en rapprocher. En revanche, le motif *Qualité de fonctionnement* est au-dessus de cette moyenne et les motifs *Contrat* et surtout *Apporter une info à l'Afutt* sont en forte hausse et atteignent un niveau beaucoup plus élevé que chez les autres opérateurs.

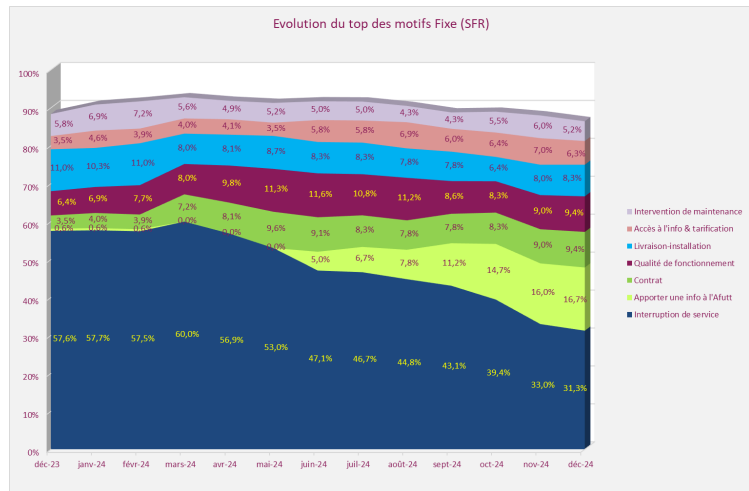


Figure 16

BOUYGUES TELECOM

Pour ByTel, les motifs *Interruption de service* et *Résiliation* sont au-dessus de la moyenne du secteur alors que *Qualité de fonctionnement*, *Livraison-installation* et *Accès à l'information et Tarification* sont en dessous. Le motif *Intervention de maintenance* est absent.

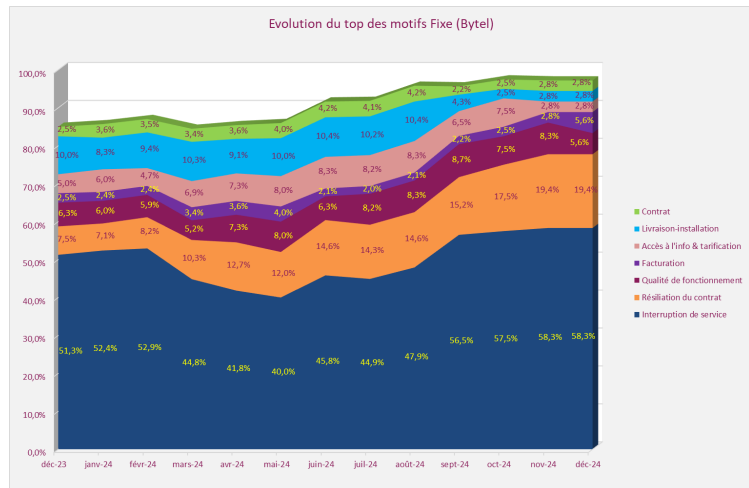


Figure 17

FREE

Pour Free, les motifs *Interruptions de service* et *Résiliation* sont comme pour ByTel au-dessus de la moyenne du secteur. Les motifs *Intervention de maintenance* et *Livraison-installation* sont en baisse et en dessous de la moyenne du secteur. Le motif *Accès à l'information et Tarification* est stable un peu en dessous de la moyenne.

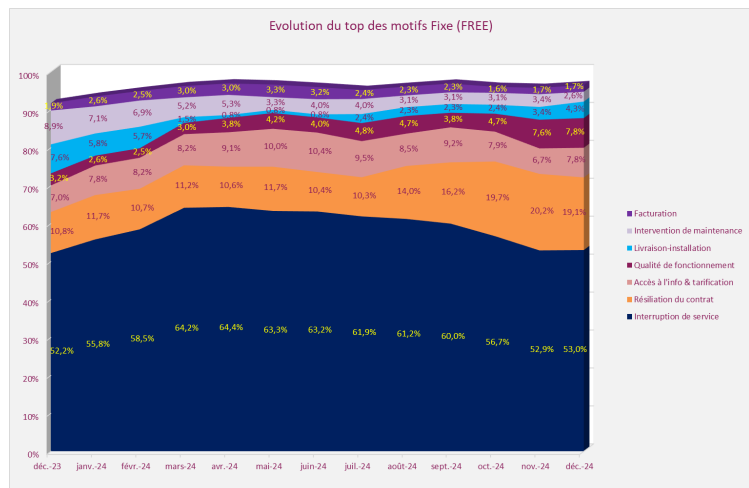


Figure 18

AUTRES

Il est difficile de distinguer une véritable tendance dans l'évolution des motifs pour les petits opérateurs mais le motif *Accès à l'information et Tarification* est très au-dessus de la moyenne du secteur alors que celui d'*Interruption de service* est en dessous et seulement en troisième place.

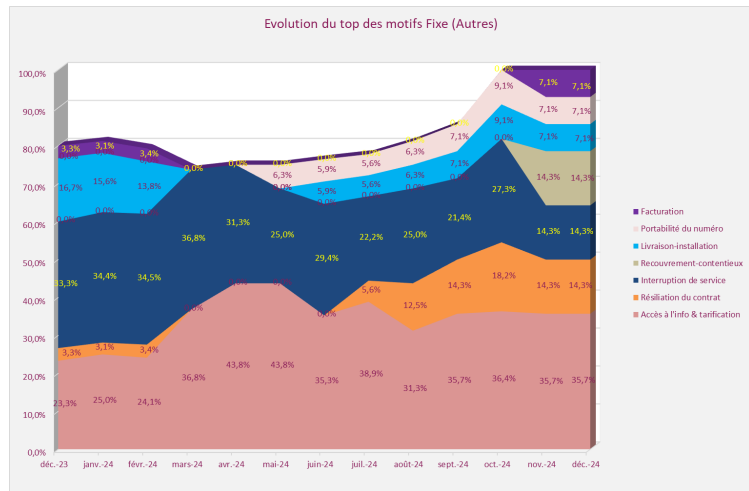


Figure 19

L'expérience client dans le secteur Internet

Cette répartition, aussi bien en nombre brut d'insatisfactions qu'en ramenant leur nombre au nombre d'abonnés, montre bien l'impact dominant des *interruptions de service* pour tous les opérateurs mais surtout pour Orange et FREE. Le motif *Résiliation* a très sensiblement progressé pour FREE et.

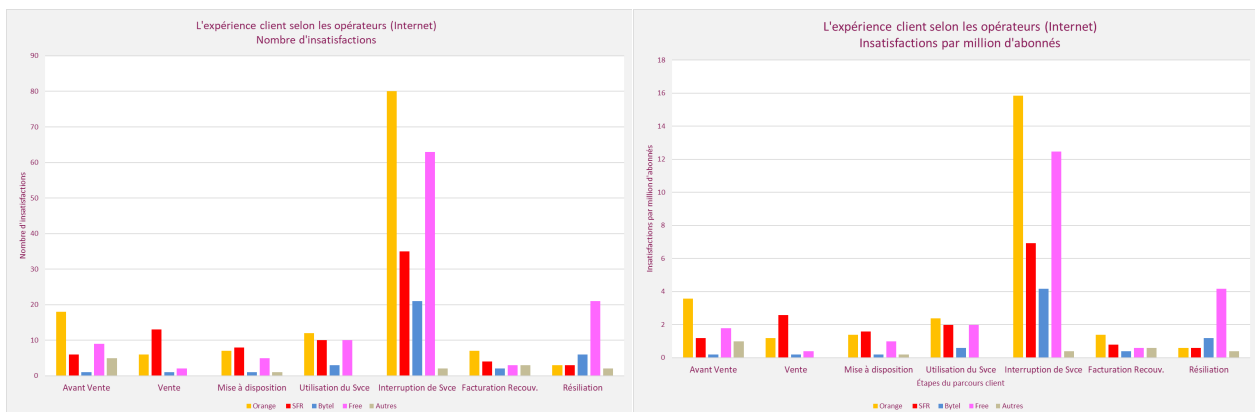


Figure 20

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

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

Le TOP 5 du secteur, donné dans le tableau ci-après, représente 80% des insatisfactions du secteur soit un peu moins que l'an passé pour des motifs dont quatre sont les mêmes. Le motif *interruptions de service* a un peu diminué sa part passant de 57 à 47%. Parmi les motifs présents l'an passé *Livraison-installation* et *Accès à l'info & tarification* ont baissé plus ou moins fortement, en revanche le troisième, *Résiliation du contrat* a fortement augmenté et arrive au troisième rang. Le motif *Qualité de fonctionnement* prend la place des *Interventions de maintenance* et dépasse le motif *Livraison-installation*.

N°	Motif d'insatisfaction	% du total des insatisfactions Internet 2024	% du total des insatisfactions Internet 2023	Variation en volume 2024/2023	
				%	volume
1	Interruption de service	47,4%	57,2%	-9,7%	-60% ↘
2	Accès à l'info & tarification	10,0%	10,5%	-0,5%	-54% ↘
3	Résiliation du contrat	9,0%	4,9%	4,0%	-13% ↘
4	Qualité de fonctionnement	7,9%	3,5%	4,5%	11% ↗
5	Livraison-installation	5,6%	9,9%	-4,2%	-73% ↘
		80,0%	85,9%		

Tableau 4

À noter que *Qualité de fonctionnement* a augmenté à la fois en en volume et en parts, alors que *Résiliation du contrat* a baissé en volume, comme l'ensemble des signalements, mais augmenté en parts tandis que les autres motifs ont baissé sur les deux plans.

Commentaires sur le secteur Internet fixe

- Il faut retenir que la composition du top des motifs comprend *Interruption de service*, *Accès à l'info & tarification*, *Résiliation du contrat* et *Livraison-installation* sont toujours dans le top des motifs du fixe, indice que, même si la situation s'est améliorée par rapport à l'an passé, le déploiement de la fibre n'a toujours pas atteint la maturité.
- Le motif *Résiliation du contrat* prend la troisième place en conséquence principalement des problèmes de dysfonctionnement de ces accès, les utilisateurs espérant qu'un changement d'opérateur pourrait les résoudre alors qu'ils sont engagés.
- Le motif *livraison-installation* perd deux places.
- Le motif *Qualité de fonctionnement* revient dans ce top après en avoir disparu l'an passé.
- Le motif *Intervention de maintenance* sort de ce top.

Poursuite de la dégradation de la qualité technique

La part des motifs "*interruption de service*" est toujours à un niveau élevé (47% de tous les signalements reçus) et le motif "*qualité de fonctionnement*" indice que les dysfonctionnements exaspèrent les clients qui les subissent aussi bien par leur durée que par leur fréquence.

Certaines *interruptions de service* qui nous sont rapportées atteignent encore des durées de plusieurs semaines, voire plusieurs mois, absolument inadmissibles dans un contexte où le numérique est de plus en plus indispensable dans la vie de tous les jours et alors que les compensations proposées par les opérateurs après des réclamations sans fin sont complètement ridicules et ne peuvent compenser la privation du service. Le CPCE article D98-4 prévoyait déjà l'obligation de continuité de service « l'opérateur doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des services de communications électroniques et pour qu'il soit remédié aux effets de la défaillance du système dégradant la qualité du service pour l'ensemble ou une partie des clients, dans les délais les plus brefs ». À noter que l'entrée en vigueur théorique de la Directive européenne de 2018 n'a pas fait évoluer significativement la situation.

Ce motif persistant à un niveau inacceptable est principalement dû à nos yeux à une coordination défaillante entre opérateurs commerciaux et opérateurs d'infrastructure que toutes les mesures mises en place pour y remédier tardent à améliorer.

Interruptions de service

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

Quelques exemples :

Exemple 1 : 14/12/2024 sur la commune d'Épinay sur Orge le réseau fibre géré par XXXX est coupé depuis le 10 novembre (pas la première coupure en moins de 3 mois) La zone est sinistrée l'opérateur du réseau est un amateur !

Exemple 2 : Je suis abonné chez XXXX (ligne ADSL). puis le 19/09/2024, soit 78 jours, ma ligne est hors service. Free et Orange se renvoient la balle. RV avec XXXX le 07/10/24 non honoré par XXXX (personne n'est venu). RV le 22/10/24 avec le technicien XXXX qui a constaté un défaut de ligne. RV avec XXXX le 02/12/24 non honoré par XXXX. Et XXXX continue de prélever 29,99 par mois.

Exemple 3 : Nous n'avons plus de fibre depuis plus de 4 mois. Notre opérateur nous balade de ce n'est pas moi avec un c'est à XXXX de venir modifier l'infrastructure : "On a ouvert un nouveau ticket à XXXX"

Accès à l'info & tarification

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

Quelques exemples :

Exemple 1 : J'ai la plaque d' XXXX indiquant que la fibre est installée depuis des années dans mon immeuble or Orange m'indique que la fibre n'est pas installée. A l'extérieur le boîtier XXXX est éventré donc oui l'installation fibre a bien été installée mais suite à une dégradation, ils ne l'ont pas remise en service et ont abandonné depuis des mois leur système de fibre aux Marronniers 13014. Je suis donc sans fibre ce qui est aujourd'hui très handicapant.

Exemple 2 : Afin d'avoir Internet à mon domicile (maison particulière), j'ai demandé le raccordement au téléphone. Après étude, on m'a demandé de réaliser des travaux (coûts 2200€ auprès d' XXXX). Lors du raccordement effectif, le technicien nous a montré que ces travaux étaient inutiles car une gaine était en attente depuis la rue jusqu'à notre domicile. J'ai payé la moitié des travaux, je réclame le remboursement et XXXX (au contraire) veut encaisser le solde.

Exemple 3 : Suite à mon arrivée sur la commune de MESSEIX (63750) remontant au mois de décembre 2023, alors que l'accès à la Fibre Optique avait été promis, au moment de la signature du bail, à la date du 17 novembre 2023, plusieurs mois se sont écoulés avant de pouvoir être connectée par le canal d'une box fournie par Orange...

En effet, suite à un problème d'adressage qui a induit un malentendu entre la mairie de Messeix et la société XXXX, le bâtiment au sein duquel se situe mon logement ne pouvait pas bénéficier de branchement à la Fibre, alors que le déploiement de cette option était effectif sur tout le reste de commune de Messeix...

De fait, il a fallu recourir à un moyen provisoire, fourniture boîtier 4G par XXXX pour accès internet sans accès à téléphonie pendant quelque 9 mois et continuer de payer mon abonnement auprès de XXXX, mon ancien fournisseur, alors que je pouvais bénéficier d'une souscription "Coup de pouce" XXXX depuis la date de mon déménagement...

Au constat d'avoir été privée de téléphone fixe du mois de décembre 2023 au mois d'août 2024, s'ajoute un inconvénient sur le plan matériel avéré par une dépense plus élevée que le forfait social "Coup de pouce".

Résiliation

Ce motif qui est depuis des années un des favoris du top (Voir Figure 9) a repris cette année la quatrième place, particulièrement élevé chez Bytel, FREE et les petits opérateurs.

Quelques exemples :

Exemple 1 : J'ai résilié mon contrat en septembre pour faute, par lettre recommandée avec AR, en exigeant le remboursement rétroactif des sommes perçues indument. Naturellement je suis toujours prélevé en novembre...

Exemple 2 : Menaces de prélèvement de 400€ suite a non restitution de matériel alors que le matériel a bien été renvoyé.

Exemple 3 : Mon opérateur XXXX me dit d'un côté me rembourser au prorata temporis les jours d'absence de service mais me facture des périodes que ses services techniques reconnaissent comme étant sans synchronisation de ma box.

XXXX refuse toujours la résiliation sans frais pourtant prévue au contrat, alors que nous sommes dans le cas de figure : défaut d'exécution du contrat.

En effet notre fibre est volontairement coupée par les techniciens qui réutilisent notre ligne pour câbler d'autres clients.

Qualité de fonctionnement

Exemple 1 : Depuis mon abonnement à XXXX BOX ULTRA (le 25/03/2024) j'ai d'incessantes coupures de liaison TV, pas d'accès à certaines chaînes malgré de nombreuses demandes d'assistance afin de résoudre mes soucis, aucune solution ne m'a été fournie. J'ai envoyé un recommandé au service abonnés de l'opérateur et ai reçu une réponse disant que les services techniques seraient en mesure de traiter ma demande sous sept jours. En effet un conseiller m'a rappelé et m'a fait parvenir une procédure technique pour séparer les cartes wifi de la box ! j'abrège là mes propos car les échanges avec l'assistance ont repris mais sans véritable résultat positif.

Exemple 2 : je leur ai signalé un problème de jitter et ils en ont nié l'existence à 3 reprises en citant leur test maison comme preuve, test qui ne mesure pas le jitter !

Exemple 3 : habitant paris, j'ai un débit descendant avec ma box 4k de 40 Mb alors que je suis censé avoir 1 GHz. j'ai signalé ce problème à XXXX depuis 4 mois. Rien n'y fait

Livraison-installation

Exemple 1 : Depuis le 26/09/24, date de ma souscription d'un contrat fibre chez XXXX, j'ai eu 2 rdv (le 03/10 et le 19/12) qui se sont soldés par des échecs, le raccordement physique a été fait mais le signal est trop faible. Depuis le 03/10 (date du 1er rdv) on me dit que la société XXXX doit intervenir pour améliorer ce signal mais au 2eme rdv du 19/12, on me dit que rien n'a été fait. Malgré ces relances au SAV de l'opérateur, je n'ai toujours pas de visibilité sur la mise à disposition de la fibre.

Exemple 2 : Bonjour, Nous avons emménagé à Guern le 1er octobre dans une maison neuve. Le propriétaire a fait les travaux de raccordement il y a deux ans pour internet, mais comme personne n'a habité dans la maison pendant X mois, la ligne a été "supprimée". Je me bats depuis plus d'un mois avec XXXX pour avoir un raccordement. Mon propriétaire les a contactés pour réactiver la ligne mais rien n'avance. Mon fournisseur (SFR) ne trouve toujours pas la ligne dans la base de données XXXX.

Exemple 3 : le technicien n'est pas venu à 2 rendez-vous de raccordement, et on me reporte le rdv à +1mois et aucune solution n'est apporté mise à pars attendre.

Signalements concernant le fixe, hors Internet proprement dit

En ce qui concerne le secteur Fixe (hors Internet), le nombre de signalements se maintient mais à un niveau très faible et, pour l'essentiel, les signalements concernent sans surprise ORANGE. Ils résultent de la fin du cuivre ou du mauvais état des infrastructures : difficultés de créer un abonnement, quelque technologie que ce soit, soit dans des locaux neufs ou de le rétablir dans des locaux dont la ligne a été résiliée ou coupée intempestivement si la fibre n'est pas disponible. Le reste porte sur des litiges commerciaux ou des messages indésirables. La répartition des motifs de signalement s'établit comme suit :

N°	Motif d'insatisfaction	% du total des insatisfactions Internet 2024	% du total des insatisfactions Internet 2023	Variation en volume 2024/2023	
				%	volume
1	Interruption de service	38,5%	36,0%	2,5%	11% ↗
2	Facturation	11,5%	4,0%	7,5%	200% ↗
3	Intervention de maintenance	11,5%	4,0%	7,5%	200% ↗
4	Résiliation du contrat	11,5%	12,0%	-0,5%	0% →
5	Accès à l'info & tarification	3,8%	20,0%	-16,2%	-80% ↘
	Appels, messages non désirés	3,8%	0,0%	3,8%	
		80,8%	76,0%	4,8%	11%

Tableau 5

On peut retenir que le nombre de signalements est resté stable, à la différence de l'ensemble du secteur mais que compte tenu du petit nombre de signalements, leur hiérarchie est à prendre avec précautions. Cependant, les *Interruptions de service* restent le motif principal.

Incidence de la technologie

Il y a de nombreuses technologies fixes pour accéder à Internet et comme l'an passé nous avons étudié si les causes d'insatisfaction différaient selon ces technologies lorsqu'elles sont indiquées. Le graphique ci-dessous montre la corrélation entre les technologies et les principaux motifs d'insatisfaction. La fibre est majoritaire dans tous les motifs d'insatisfactions, à la seule exception des motifs *Facturation* et *Qualité du Service Client*. Ce graphique est à lire en tenant compte que, selon l'ARCEP, l'xDSL constitue encore 27% des accès. Il montre que l'xDSL représente à peu près cette proportion de l'ensemble des signalements.

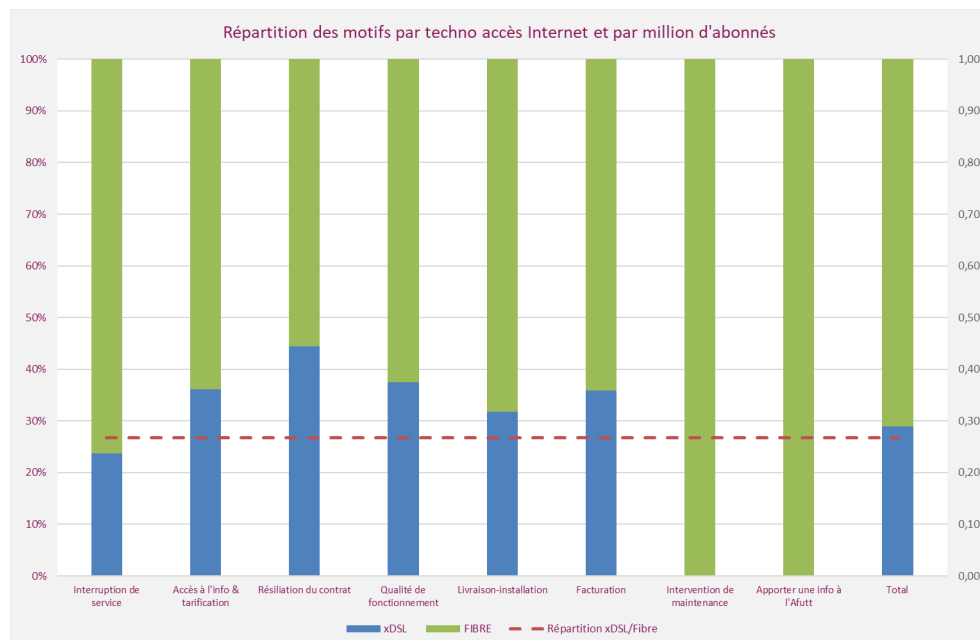


Figure 21

La fibre a l'exclusivité pour le motif *Apporter une info à l'AFUTT* qui est essentiellement constitué de signalements où les utilisateurs manifestent leur déception de ne pouvoir être raccordés à la fibre et pour le motif *Intervention de maintenance*, illustration des débranchements intempestifs. Le motif

Interruption de service, est cette année le seul avec les deux précédents pour lequel la part de la fibre excède sa part de marché constituant l'essentiel de la manifestation des problèmes de déploiement. Le fait que pour les motifs *Accès à l'information et Tarification*, *Résiliation du contrat* et *Livraison-Installation* la part des plaintes pour l'xDSL excède la part des accès xDSL illustre la difficulté de certains utilisateurs à passer le l'xDSL à la fibre.

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

L'indice de conflictualité Internet

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

Le tableau ci-dessous rassemble les données du calcul de l'indice 2024 et rappelle les valeurs des indices déterminées en 2023.

FAI	Part des insatisfactions	Indice 2024	Indice 2023	Part du Parc T3 2024
Bytel	9,0%	0,58	0,68	15,6%
Autres	3,3%	0,77	0,95	4,4%
Orange	34,1%	0,90	1,17	37,8%
Free	29,2%	1,25	0,86	23,3%
SFR	24,4%	1,28	1,08	19,0%
Total	100%	1	1	100%

Tableau 6

La plage des indices : de 0,58 à 1,28, s'élargit un peu par rapport à l'année précédente. Bytel conserve un indice inférieur à « 1 » et est rejoint par les petits opérateurs et aussi Orange qui revient à un indice inférieur à 1 après son écart de l'an passé. SFR s'écarte à nouveau de ce seuil. Pour apprécier les tendances, le graphe ci-après montre l'évolution de l'indice de conflictualité des opérateurs sur les trois dernières années. Le score pour les petits opérateurs est cependant à prendre avec précautions compte tenu des incertitudes sur leur parc.

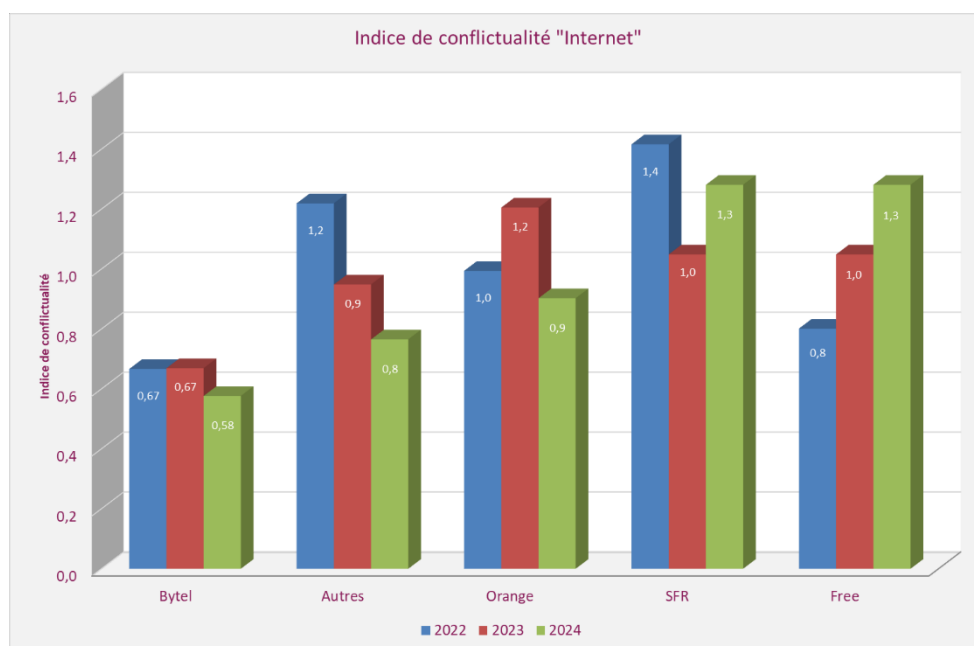


Figure 22

Commentaires

Bytel conserve encore la meilleure place cette année, devant nettement les autres opérateurs.

Orange revient parmi les bons élèves après son écart de l'an passé.

En revanche, SFR et FREE s'écartent à nouveau du reste des opérateurs.

Analyse de la qualité de service des opérateurs d'infrastructure

Le déploiement de la fibre a été organisé en répartissant la tâche entre opérateurs commerciaux (OC) dont les offres fibre remplacent progressivement l'ADSL et opérateurs d'infrastructure (OI) parfois appelés opérateurs d'immeuble, qui déploient et exploitent l'infrastructure d'accès. Ils sont répertoriés par l'ARCEP et organisés en groupes dont les principaux sont : ALTICE, ALTITUDE INFRASTRUCUTRE, AXIONE, FREE, ORANGE et TDF. L'ARCEP a défini pour les OI une trentaine d'indicateurs de qualité de service qui devaient conduire à des pénalités s'ils n'étaient pas respectés. En fait ces pénalités, exigibles par les OC, ne sont toujours pas entrées en vigueur. En outre l'ARCEP a publié de juillet 2023 à novembre 2024 un observatoire de la qualité de la fibre basé sur les tickets d'incident échangés entre OC et OI. La dernière publication de cet observatoire porte sur le deuxième trimestre 2024. Considérant que la qualité de service des opérateurs commerciaux ne pourra être bonne si celle des OI ne l'est pas, l'Afutt a analysé ces résultats qui ne permettent d'apercevoir qu'un très timide début d'amélioration sur certains points. Une analyse détaillée est disponible sur le site de l'Afutt mais les principales conclusions de cette étude sur les résultats du T2 2024 font apparaître que la corrélation entre les résultats publiés par les OI et l'observatoire publié par l'ARCEP n'est toujours pas évidente. Toutefois, si les résultats restent très contrastés selon les OI et les régions, avec une évolution plutôt erratique, certains OI obtiennent de bons résultats à tous points de vue alors que d'autres non seulement en ont de très mauvais mais tardent toujours à montrer le moindre signe d'amélioration. Les résultats par « Maison mère » selon la terminologie de l'ARCEP montrent que, quelle que soit l'approche TDF, Axione, Orange et Altitude obtiennent les meilleurs résultats aussi bien pour le déploiement que pour le taux de pannes. Toutefois, Altitude peine à remettre à niveau les OI rachetés en 2021.

Dans ce secteur des opérateurs d'infrastructure, notre analyse permet trois modes d'évaluation :

1. Le nombre d'indicateurs conformes aux seuils définis par l'ARCEP pour l'ensemble de ces indicateurs ou pour ceux relatifs à la production ou au SAV.
2. Le taux d'échec de raccordement
3. Le taux de pannes

Les tableaux suivants montrent ces résultats pour chacune des « maisons mères » auxquels appartiennent les OI sur les années 2023 et 2024.

Nombre moyen d'indicateurs conformes aux seuils ARCEP sur 27						
Maison mère	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	avr.-24	juil.-24
Altitude	10,4	16,2	16,6	16,0	17,1	17,8
Altice (rachats en 2020)	4,5	5,8	8,8	8,8	15,2	16,5
Axione	16,3	15,5	15,4	17,4	17,5	16,4
Altice	4,3	8,1	10,3	11,6	16,3	16,3
Altitude (rachats en 2021)	6,9	12,7	13,2	13,8	15,0	15,0
Régies et syndicats	7,3	8,3	9,7	8,0	9,3	10,0
TDF	7,8	9,8	9,0	10,6	11,0	8,8
Orange OI	7,2	6,7	7,0	6,6	8,0	7,3
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	2,0	2,0	2,0	2,0	3,0	4,0

Tableau 7 Nombre d'indicateurs conformes

Nombre moyen d'indicateurs PRODUCTION conformes aux seuils ARCEP sur 10						
Maison mère	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	avr.-24	juil.-24
Altice (rachats en 2020)	2,5	2,5	4,8	5,0	6,2	7,0
Altice	1,4	1,4	4,8	6,1	7,0	6,8
Axione	5,4	5,4	6,5	7,1	6,9	6,3
Altitude	3,9	3,9	5,1	4,6	4,9	5,4
Altitude (rachats en 2021)	2,3	2,3	3,8	3,6	5,0	4,9
Régies et syndicats	5,3	5,3	5,0	4,0	4,7	4,3
TDF	4,5	4,5	5,6	5,8	6,0	4,0
Orange OI	2,8	2,8	3,0	3,2	4,2	3,0
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0

Tableau 8 Nombre indicateurs PRODUCTION conformes

Nombre moyen d'indicateurs SAV conformes aux seuils ARCEP sur 8						
Maison mère	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	avr.-24	juil.-24
Altice (rachats en 2020)	2,0	2,3	3,2	3,2	5,5	7,0
Altitude	4,3	5,8	6,1	5,7	6,6	6,8
Altice	2,9	4,4	5,0	4,9	6,3	6,5
Axione	6,3	4,9	4,7	5,9	5,9	5,4
TDF	3,3	4,4	3,4	4,8	5,0	4,8

Altitude (rachats en 2021)	2,6	3,8	4,3	5,1	4,9	4,8
Régies et syndicats	3,0	4,5	5,0	3,5	4,5	4,5
Orange OI	2,8	2,2	2,6	2,3	2,5	3,1
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	1,0	0,0	1,0	1,0	2,0	2,0

Tableau 9 Nombre d'indicateurs SAV conformes

Maison mère	Taux d'échecs raccordement	Taux d'échecs racc, retraité	Taux d'échecs raccordement	Taux d'échecs racc, retraité
	05/23 - 10/23		02/24 - 07/24	
Régies et syndicats	4,7%	4,4%	4,4%	3,9%
Orange OI	4,8%	4,8%	4,3%	4,3%
Axione	5,8%	5,8%	6,1%	6,1%
Altice (rachats en 2020)	7,7%	7,7%	6,2%	6,2%
TDF	5,3%	5,3%	6,9%	6,9%
Altitude	6,9%	5,6%	9,0%	7,1%
Altice	7,7%	7,7%	7,5%	7,5%
Altitude (rachats en 2021)	13,8%	11,6%	17,3%	14,8%
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	16,4%	16,4%		

Tableau 10 Taux d'échecs

Maison mère	Taux de pannes	
	05/23 - 10/23	02/24 - 07/24
TDF	0,10%	0,08%
Altitude	0,13%	0,10%
Axione	0,12%	0,11%
Orange OI	0,12%	0,11%
Régies et syndicats	0,11%	0,12%
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	0,21%	0,16%
Altice (rachats en 2020)	0,19%	0,21%
Altice	0,45%	0,28%
Altitude (rachats en 2021)	1,07%	0,65%

Tableau 11 Taux de pannes

Pour une approche plus complète qu'une simple conformité des indicateurs aux seuils définis par l'ARCEP, l'AFUTT a créé un système de notation à partir des valeurs des indicateurs publiées disponible en Annexe.

Conclusion sur le secteur "Internet fixe"

Dans l'ensemble de ce secteur, le principal fait à retenir est que l'essentiel des signalements qui nous parviennent sont liés aux dysfonctionnements du déploiement de la fibre. S'ils sont relativement marginaux par rapport au nombre de nouveaux accès réalisés, ils se signalent par leur durée ou la fréquence de leur répétition qui exaspèrent les utilisateurs d'autant plus qu'ils n'ont souvent que peu ou pas d'information sur la résolution de leur problème compte tenu de la mauvaise qualité de la communication entre OI et OC.

La part des *Interruptions de service* qui avait atteint un niveau record l'an passé a un peu baissé mais reste encore à un niveau élevé. D'un autre côté, les signalements pour le motif *Qualité de service* sont en forte hausse, ce qui confirme qu'il y a toujours des progrès à faire dans ce domaine. De même la forte croissance des signalements pour difficultés de *Résiliation du contrat* est un ordre indice des difficultés qui subsistent et que les utilisateurs espèrent résoudre en changeant de FAI.

La bonne nouvelle que pourrait constituer la baisse sensible des signalements pour le motif *Livraison-installation* est tempérée par le fait que les signalements pour le motif *Accès à l'info et Tarification* sont toujours à un niveau élevé, ce qui s'avère être lié à une évolution de la problématique des nouveaux raccordements : les problèmes ne concernent plus tant les délais de mise à disposition que la difficulté à obtenir l'éligibilité pour un nouvel accès fibre. Nous recevons également des témoignages de certains consommateurs qui s'étonnent d'être déclarés non éligibles à la fibre quand leurs voisins en bénéficient déjà. Même si des explications techniques ou chronologiques sont possibles elles ne leur sont généralement pas données.

L'Afutt s'inquiète tout particulièrement du défaut d'information des consommateurs sur :

- le coût des raccordements complexes sur zone privative et qui restent à leur charge (8% soit 3,5 millions de lignes selon un rapport récent de la DGE) ;
- la procédure à suivre pour les raccordements à la demande
- l'accès à la documentation et au contradictoire dans le cas des refus de raccordement venant de propriétaires ou co-propriétaires au dire des OI.

En ce qui concerne la comparaison entre les opérateurs, les écarts qui s'étaient beaucoup réduits l'an passé s'accroissent à nouveau un peu. La bonne nouvelle à ce niveau est qu'Orange est revenu dans la moyenne du secteur, alors que FREE et SFR s'en écartent un peu. Le véritable problème à ce niveau est la répartition des responsabilités entre OI et OC qui complique la tâche du client et hypothèque la qualité du service qui lui est fourni, d'autant que, comme l'indique notre étude de la QoS des OI, celle-ci est très variable et que les plus mauvais ne donnent aucun signe d'amélioration.

Si l'on s'intéresse à l'évolution de la répartition entre opérateurs au cours de l'année dans ce secteur en particulier, le graphique de la Figure 13 qui montre l'évolution du nombre d'insatisfactions par million d'abonnés par opérateurs sur douze mois glissants au cours de l'année 2024, fait apparaître que les tendances indiquées sont stables en part sur l'ensemble de l'année même si cette tendance est, pour le moment à une baisse d'ensemble.

Enfin, le contexte général du déploiement de la fibre reste particulièrement préoccupant de notre point de vue qui semble partagé par nombre d'observateurs avertis. L'étude des publications de qualité de service des OI est éloquent de ce point de vue. Plusieurs tentatives d'amélioration de cette situation ont été menées par différents acteurs, sans grand succès jusqu'à présent, l'excuse invoquée étant qu'il s'agit d'un énorme chantier et qu'il faut du temps pour stabiliser l'exploitation. S'il est incontestable que ce chantier est d'une ampleur inhabituelle, notre sentiment est que, à ce jour le plus gros du déploiement, hors zone privative, a été réalisé et que par conséquent les intervenants des OI ne sont plus soumis à la même pression, ce qui devrait permettre une meilleure qualité des prestations fournies. Il nous semble évident que la dilution des responsabilités entre OI et OC reste la cause majeure des dysfonctionnements du déploiement de la fibre.

III. Analyse détaillée du secteur Mobile

Volume d'insatisfactions et répartition

En 2024, dans le secteur mobile le volume des insatisfactions enregistrées à l'AFUTT a diminué mais dans une moindre proportion (-15 % contre -31%) que l'an passé et surtout que dans le secteur fixe. Pour rappel, ce constat ne saurait traduire avec certitude une amélioration certaine dans ces proportions, compte tenu de la dilution des plaintes entre les différentes plateformes de recueil mais le contexte étant resté stable, on peut penser qu'il y a véritablement amélioration au moins dans la façon dont les services d'assistance traitent les plaintes qui leur sont soumises.

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

Le graphique ci-dessous montre l'évolution des motifs d'insatisfaction du secteur mobile sur douze mois glissants. Il fait apparaître l'augmentation continue des motifs *Vente forcée ou dissimulée*, *Qualité de fonctionnement* et *Portabilité du numéro* et la baisse de *Résiliation* et *facturation*.

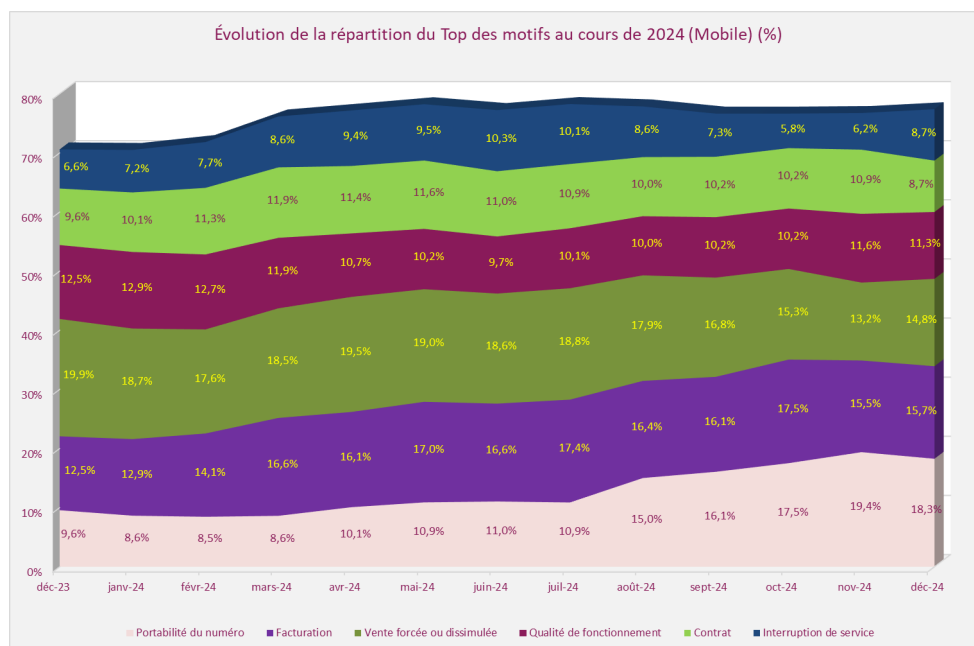


Figure 23

La comparaison avec résultats de la médiation qui fait apparaître, cette année encore, une part prépondérante des problèmes commerciaux devant les problèmes techniques est assez cohérente.

Le graphique suivant indique la répartition des insatisfactions du secteur entre ces opérateurs :

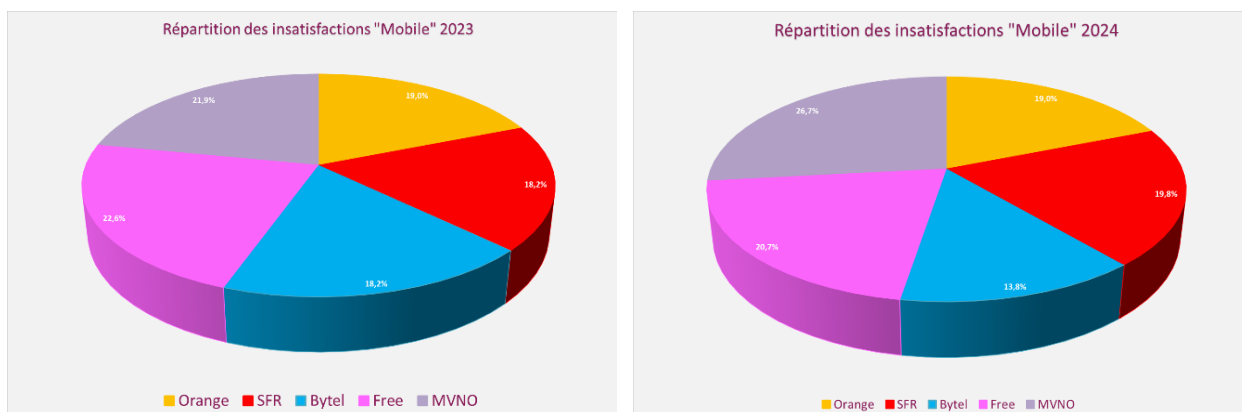


Figure 24

La comparaison entre ces deux graphiques met en évidence, en contraste avec l’an passé, la hausse de tous les opérateurs à l’exception de ByTel et d’Orange, ce dernier restant stable.

Répartition géographique par opérateur

Il est intéressant d’observer comment les motifs d’insatisfactions se répartissent selon les régions et les opérateurs.

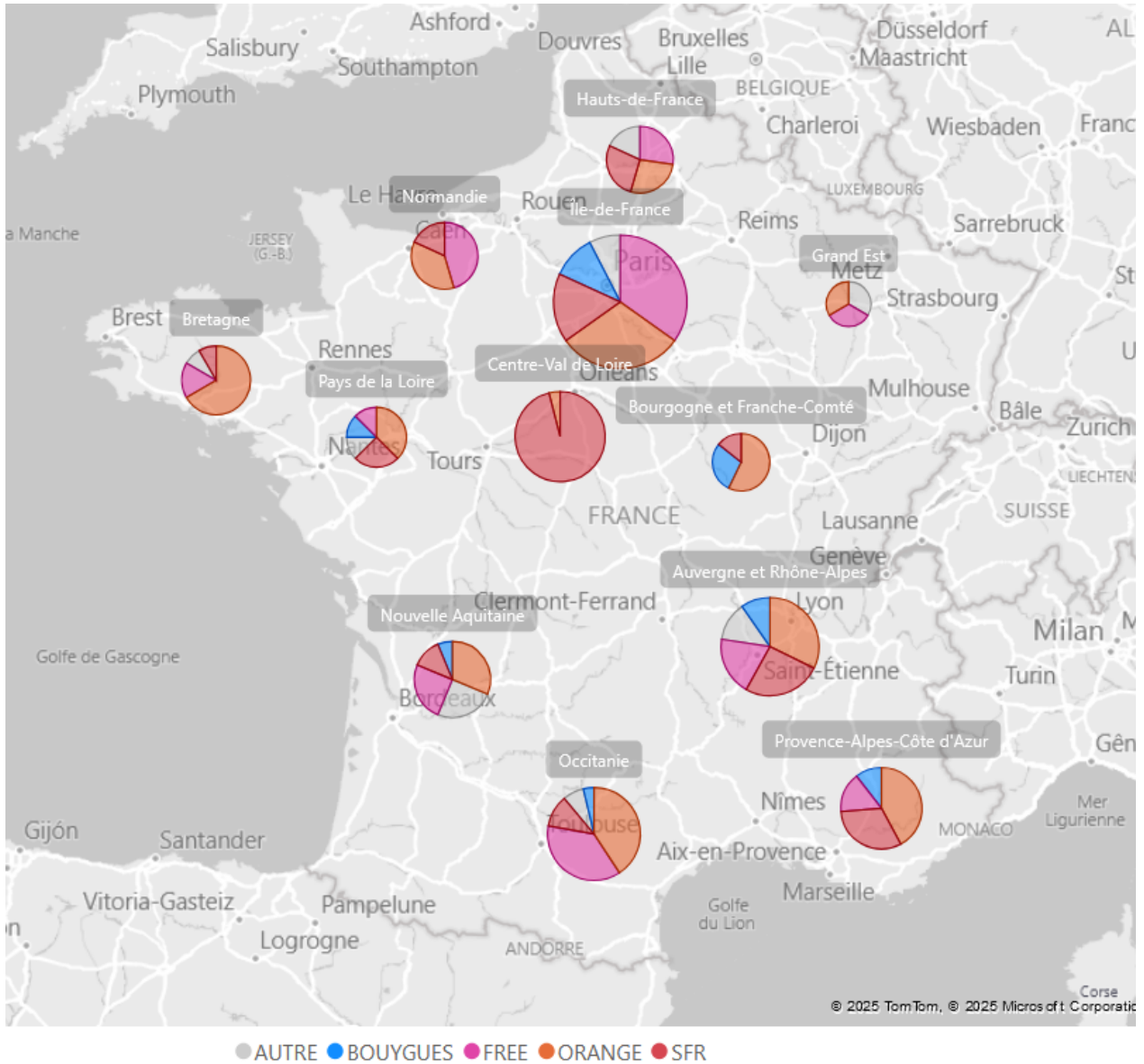


Figure 25

Cette carte n’a qu’un caractère informatif compte tenu du faible nombre de signalements du secteur. On peut cependant voir que contrairement au secteur fixe, la proportion des signalements hors des grandes métropoles est relativement plus importante.

Répartition géographique par Motif

La carte suivante représente par région le volume et la répartition entre motifs des signalements montre que les motifs dominants diffèrent selon les régions

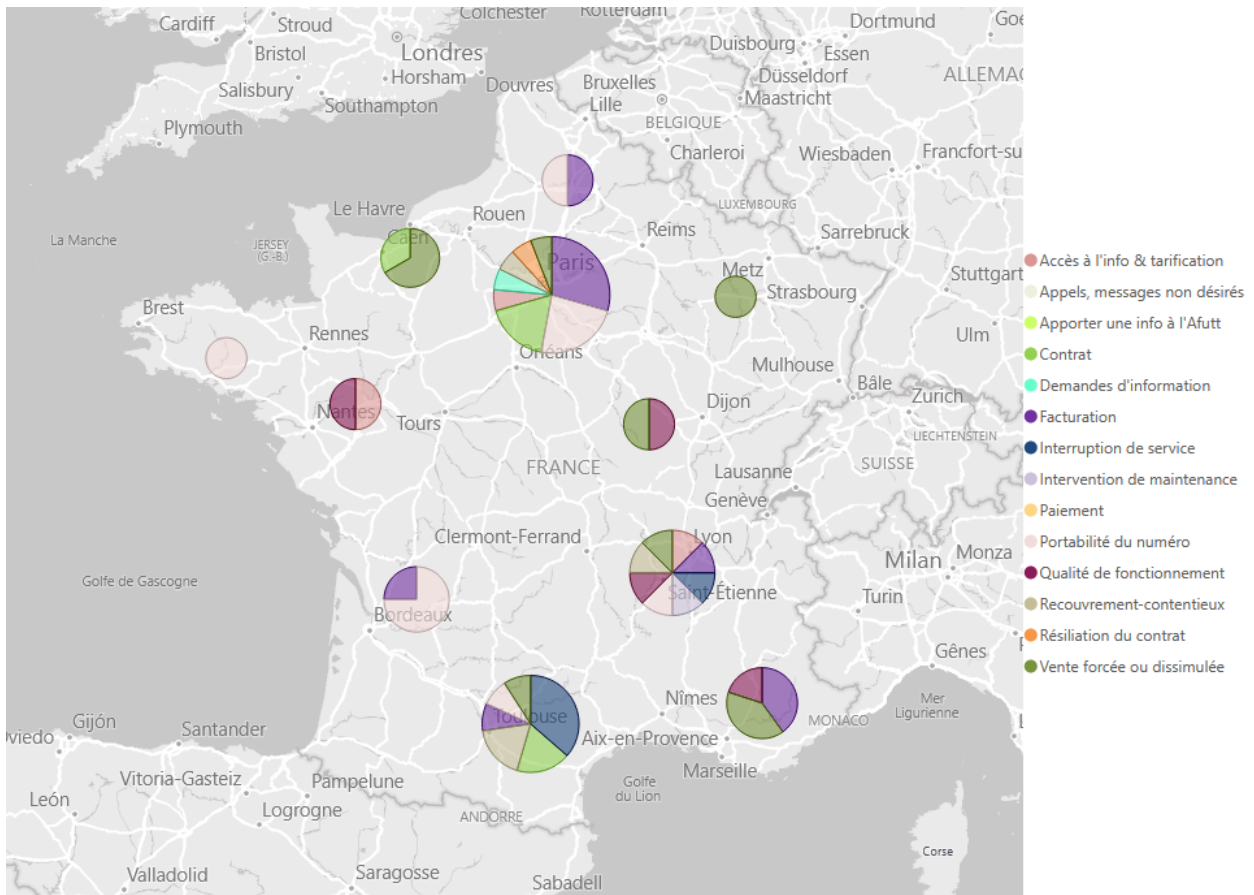


Figure 26

Il est également intéressant de montrer comment ont évolué les motifs du Top 10 depuis 2015 tels qu'ils apparaissent dans le graphique ci-après qui indique leur rang dans ce top.

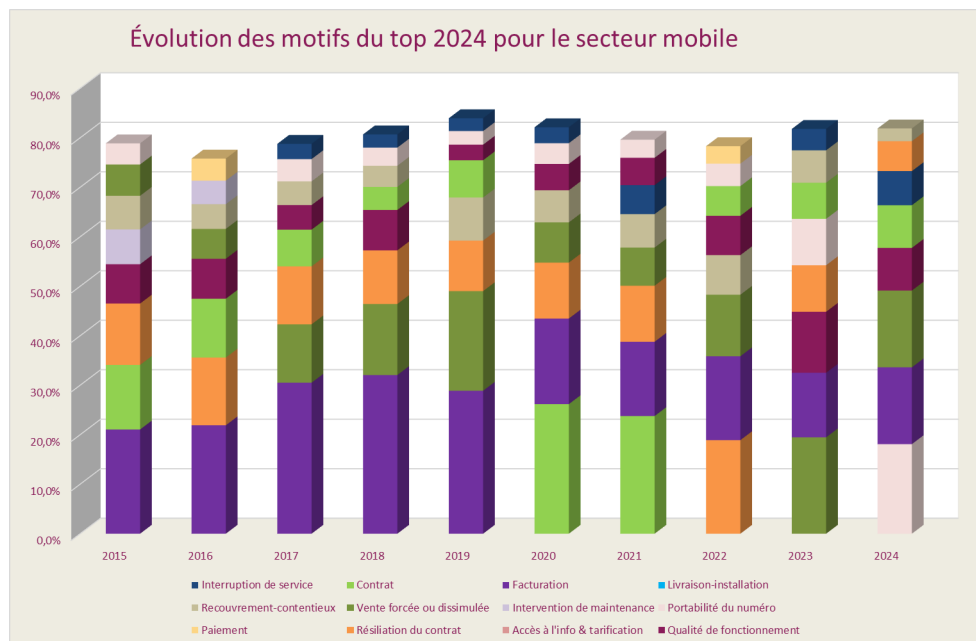


Figure 27

On peut observer que les motifs *Facturation*, *Contrat*, *Résiliation* et *Vente forcée ou dissimulée* ne sont jamais très éloignés de la tête du top devant *Qualité de service*, *Recouvrement* et *Portabilité du numéro*.

Répartition en volume entre les opérateurs

Les variations de la part de chacun des opérateurs entre 2023 et 2024 apparaissent dans le tableau ci-après qui détaille l'évolution en volume et en part relative par rapport à 2023.

Opérateurs	Orange	SFR	ByTel	Free	MVNO	Total
Delta en volume 2024/2023	-15,4%	-8,0%	-36,0%	-22,6%	3,3%	-15,3%
Part relative 2024/2023	19/19%	20/18%	14/18%	21/23%	27/21,9%	
Delta en % 2024/2023	-0,01%	1,58%	-4,46%	-1,94%	4,83%	
Nb d'insatisfactions par M d'abonnés 2024/2023	1,0/1,2	1,1/1,2	1,0/1,5	1,5/2,0	4,9/5,1	1,4/1,7
Delta en % 2024/2023	-16,4%	-2,9%	-37,2%	-26,3%	-4,8%	-16,1%

Tableau 12

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

L'évolution du secteur en nombre d'insatisfactions par million d'abonnés est illustrée ci-contre et on peut voir que l'amélioration entamée en 2018 se poursuit de façon spectaculaire.

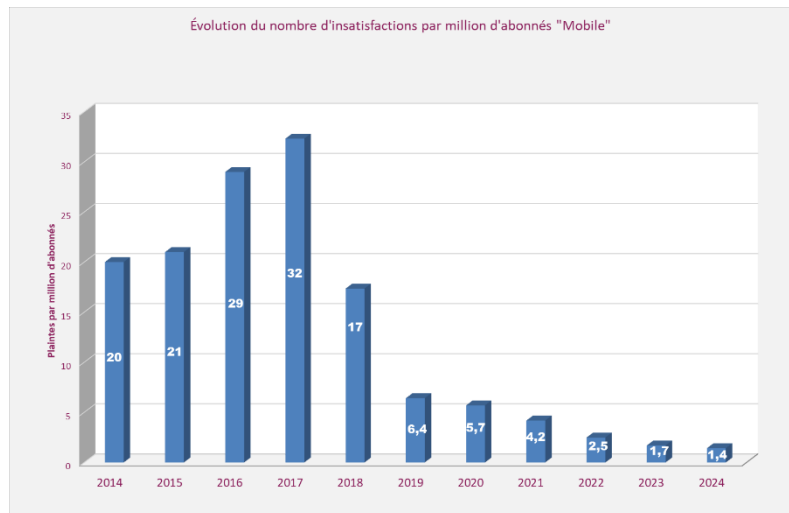


Figure 28

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

Toutefois, cette évolution n'est pas dans les mêmes proportions pour tous les opérateurs, comme le montre le graphique qui suit et qui donne le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés des trois dernières années pour chacun des opérateurs. Il montre la baisse générale significative de cet indicateur sur les trois dernières années pour la plupart des opérateurs. Il est à noter que les MVNO ne suivent pas la tendance générale et restent à un niveau très supérieur à celui des autres opérateurs qui sont tous proches de la moyenne du secteur.

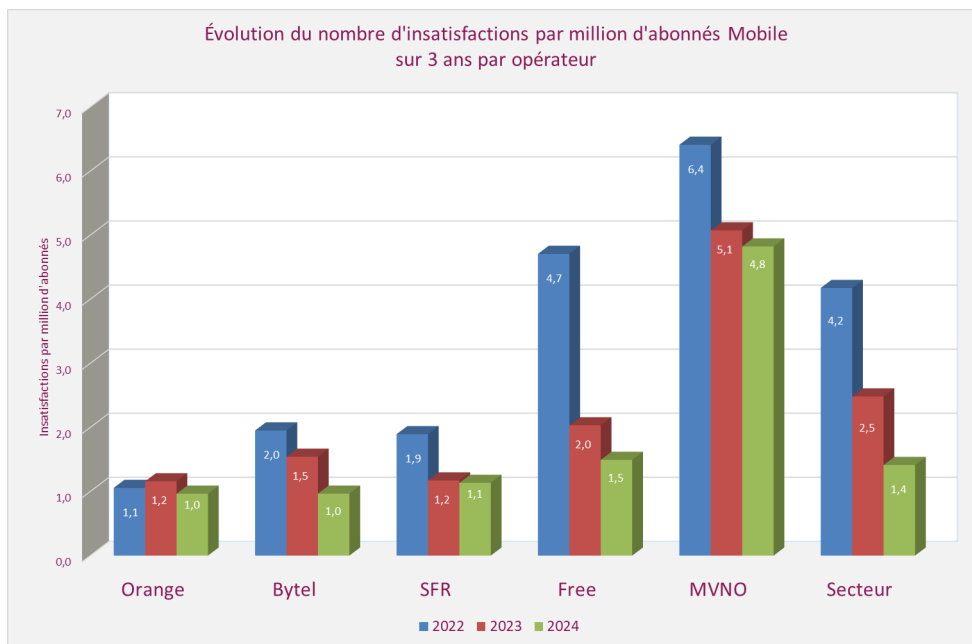


Figure 29

Le graphique suivant confirme le précédent et montre que dans ce secteur mobile comme dans celui d'Internet, la qualité de service de SFR se rapproche de celle de ses concurrents. ORANGE qui ne progresse plus faiblement que le secteur, reste cependant en tête exæquo avec Bytel qui gagne une place. Free confirme son amélioration entamée l'an passé en se rapprochant des autres grands opérateurs. Les MVNO, eux, peinent à s'améliorer et ne suivent pas la tendance générale à l'amélioration et au rapprochement.

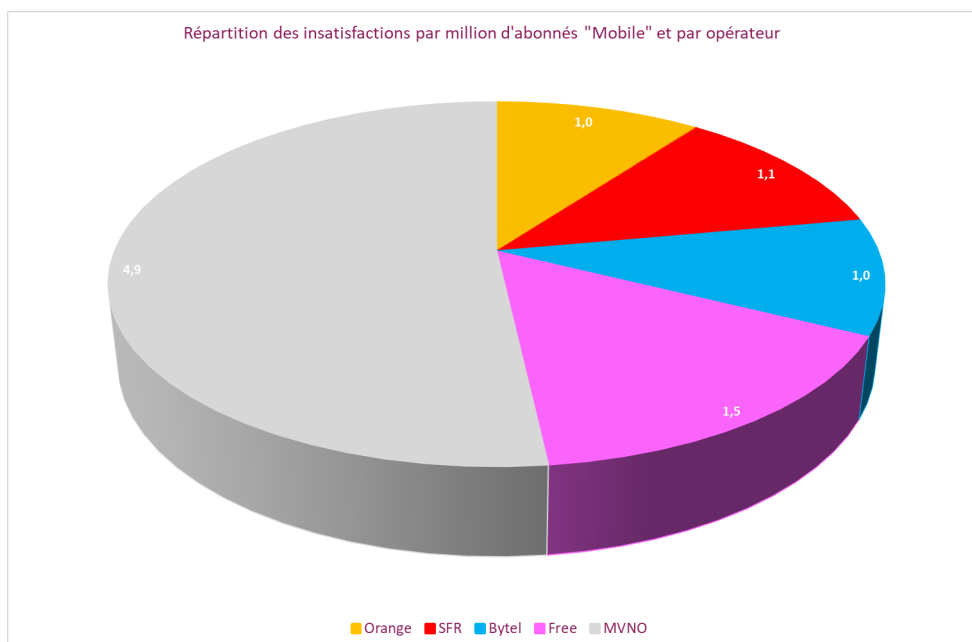


Figure 30

Commentaires sur l'ensemble des données du secteur

Comme pour le secteur Internet, l'évolution de la répartition entre opérateurs des insatisfactions par million d'abonnés au cours de 2024 sur 12 mois glissants, illustrée par le graphique ci-après, indique que la part de SFR se maintient assez proche des meilleurs pour le secteur mobile avec néanmoins quelques hoquets. Free est dans la même tendance en diminuant sa part mais moins que l'an passé et reste cependant toujours plus conflictuel que le secteur. En revanche, la part des MVNO ne suit pas la même tendance et restent trois fois plus conflictuels que la moyenne du secteur.

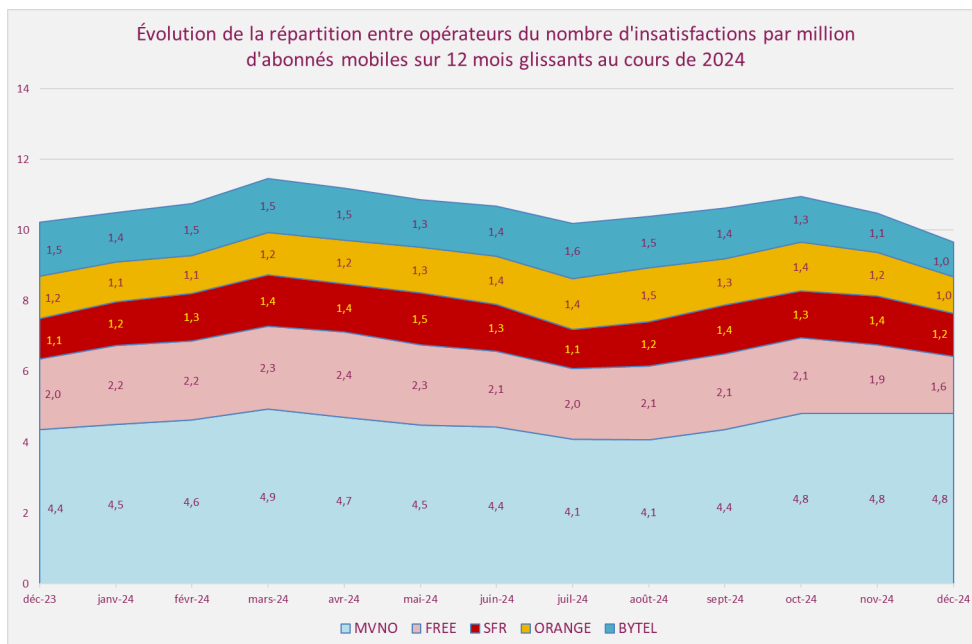


Figure 31

Le fait marquant en ce secteur est que si le nombre de signalement a encore baissé par rapport à l’an passé, c’est dans une faible proportion (15%) et celui des MVNO a même un peu augmenté (+3,3%). C’est ByTel qui a la plus forte baisse. Orange reste le moins conflictuel exæquo avec Bytel. reste troisième mais s’est fait distancer par SFR. Le nombre d’insatisfactions de Free continue à baisser mis moins que le secteur. Le nombre d’insatisfactions à l’égard des MVNO augmente encore tant en volume et qu’en part relative.

Évolution de la répartition des motifs au cours de l’année 2024

Le graphique ci-contre montre l’évolution des principaux motifs du secteur mobile et en particulier la forte croissance de la part du motif *portabilité du numéro* qui est le principal en fin d’année, devant le motif *facturation*. Le motif *vente forcée et dissimulée* a baissé alors que les autres motifs sont restés stables.

Les graphiques suivants montrent l’évolution de ces motifs pour chacun des opérateurs au cours de l’année 2024.

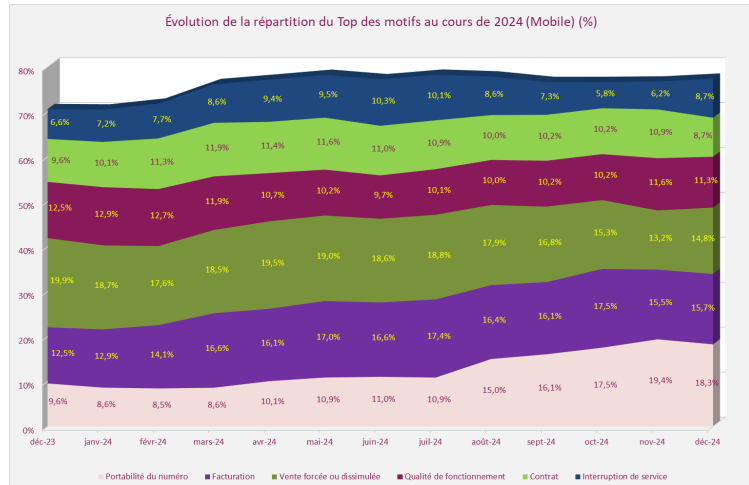


Figure 32

ORANGE

Le fait marquant pour cet opérateur est la baisse sensible des motifs *Interruption de service* et *Résiliation du contrat*. Les motifs *Vente forcée ou dissimulée* et *Qualité de fonctionnement* poursuivent la hausse entamée l'an passé alors que le motif *Accès à l'information et Tarification* reprend un peu de vigueur.

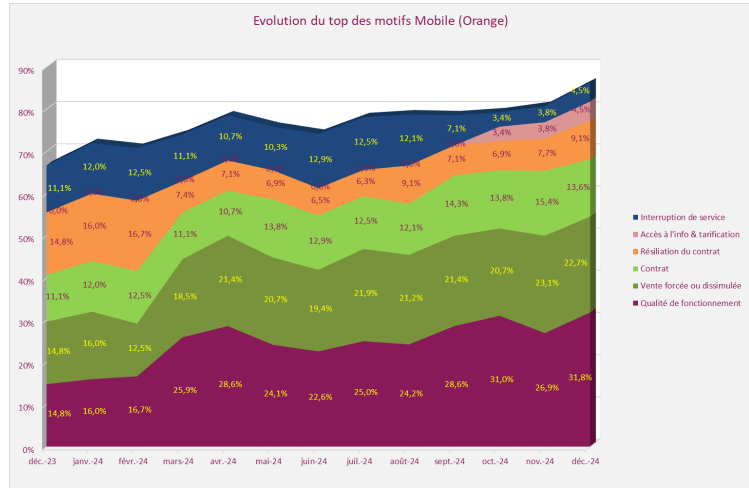


Figure 33

SFR

Pour cet opérateur, le fait marquant est la remontée des motifs *Contrat* (qui prend la première place), *Portabilité du numéro* et *Qualité de fonctionnement* alors que *Vente forcée ou dissimulée* est en baisse sensible de même que *Résiliation du contrat* et *Interruption de service*.

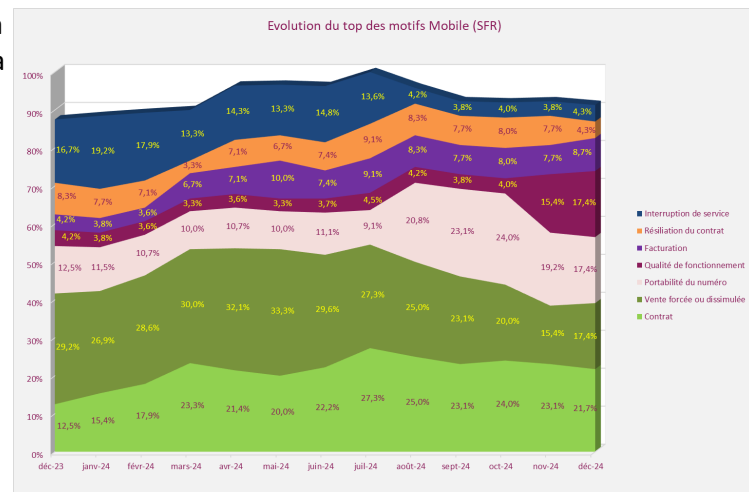


Figure 34

BOUYGUES TELECOM

Pour cet opérateur, c'est le motif *Facturation* qui connaît la hausse la plus spectaculaire avec l'*Accès à l'info & Tarification*. Une multitude d'autres motifs apparaissent également : espérons que ce n'est pas l'indice d'une dégradation de la situation. *Vente forcée ou dissimulée* retombe par contre à un niveau plus raisonnable.

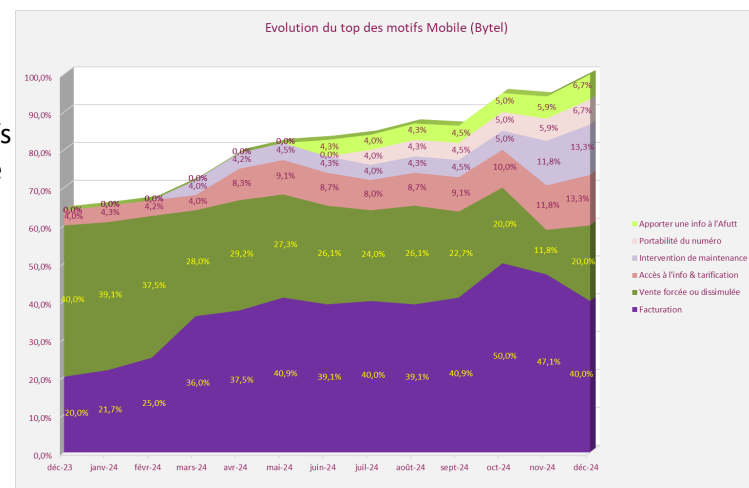


Figure 35

FREE

Pour Free, le motif *Facturation* en forte hausse l'an passé, revient à la normale et *Recouvrement-contentieux* baisse significativement mais *Portabilité du numéro*, *Résiliation du contrat* et surtout *Interruption de service* sont en hausse sensible.

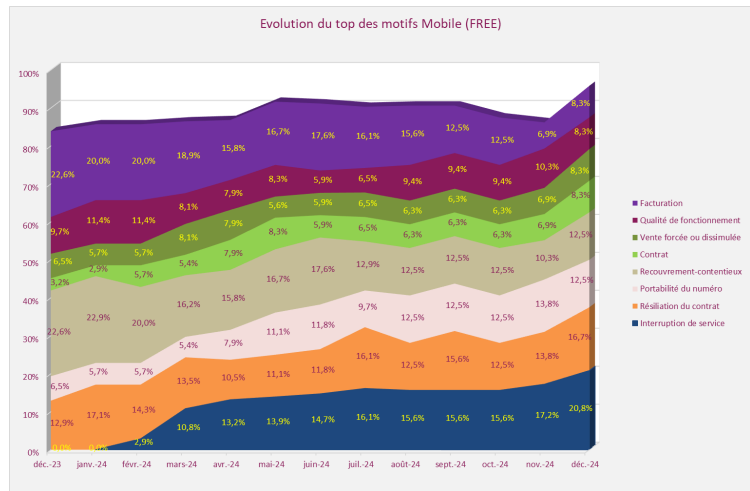


Figure 36

MVNO

Pour les MVNO, le motif *Facturation* qui faisait exception l'an passé passe lui aussi à la hausse comme presque tous les motifs, la hausse la plus spectaculaire étant celle du motif *Portabilité du numéro*.

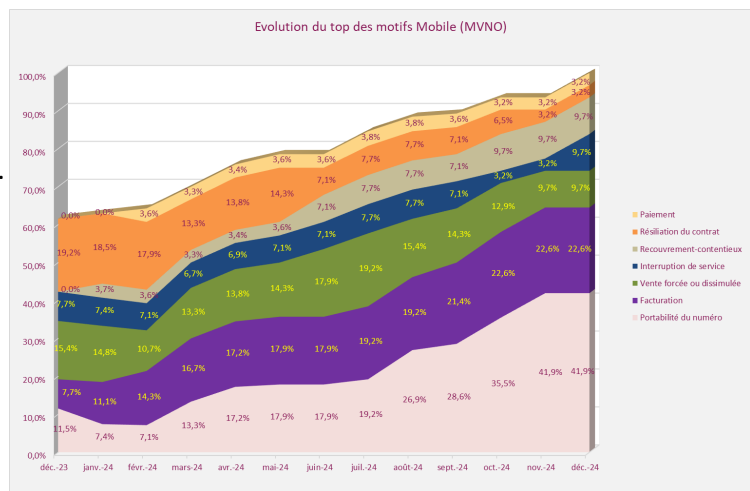


Figure 37

L'expérience client dans le secteur Mobile

Le graphique de la Figure 38 fait, encore cette année, ressortir la domination des MVNO dans deux étapes clés du parcours client. Dans le secteur mobile, « *vente* » est encore l'étape la plus conflictuelle pour la majorité des opérateurs. La « *facturation* » qui était le point faible des MVNO et de Free est revenue à un niveau plus raisonnable pour ce dernier.

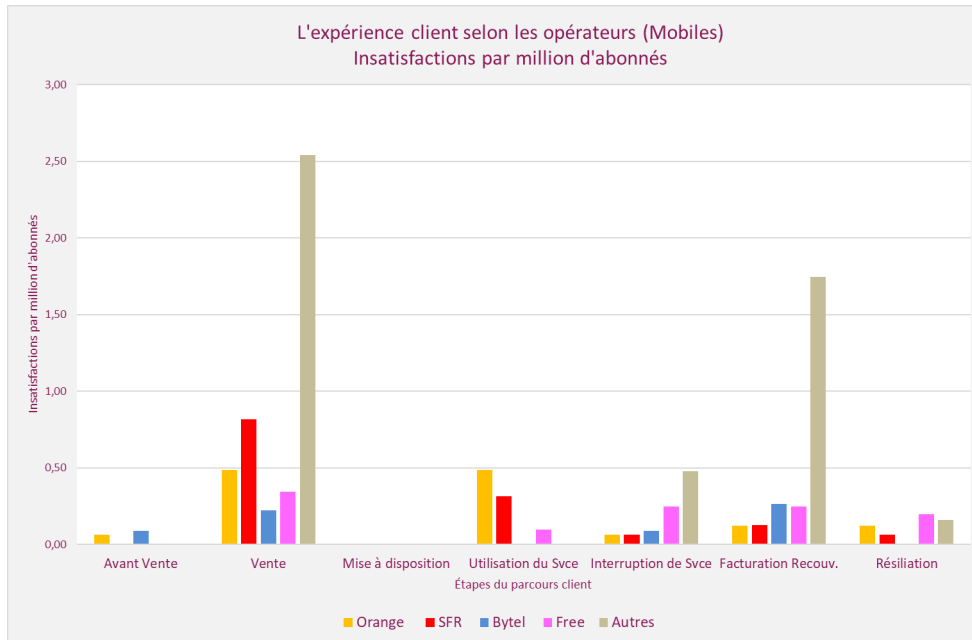


Figure 38

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

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

Les premiers motifs, compte tenu qu'il y a deux exæquos rassemblent un peu plus de 77% des insatisfactions reçues en 2024. Le tableau ci-après les détaille et rappelle les résultats de l'année précédente, montrant la poursuite de l'augmentation du motif *portabilité du numéro* au point qu'il arrive en tête. Les motifs « *Vente forcée ou dissimulée* », « *Qualité de fonctionnement* » et « *contrat* » sont en baisse. Le motif « *Interruption de service* » fait son entrée dans le Top à égalité avec « *contrat* ».

N°	Motif d'insatisfaction	% du total des insatisfactions Internet 2024	% du total des insatisfactions Internet 2023	Variation 2024/2023		
				%	volume	
1	Portabilité du numéro	18,1%	9,5%	8,6%	62%	↗
2	Facturation	15,5%	13,1%	2,4%	0%	→
3	Vente forcée ou dissimulée	15,5%	19,7%	-4,2%	-33%	↘
4	Qualité de fonctionnement	11,2%	12,4%	-1,2%	-24%	↘
5 ex	Contrat	8,6%	9,5%	-0,9%	-23%	↘
5 ex	Interruption de service	8,6%	6,6%	2,1%	11%	↗
		77,6%	70,8%		-7%	
	Secteur				-15%	

Tableau 13

Commentaires

- La composition du TOP 5 reste encore inchangée cette année pour cinq des six motifs mais dans un ordre différent : le motif « *Portabilité du numéro* » est passé de la dernière à la première place et le motif « *Résiliation* » qui avait perdu trois places l’an passé a complètement disparu.
- La « *Facturation* » garde sa deuxième place.
- Le motif « *Vente forcée et dissimulée* » perd deux places et la « *Qualité de fonctionnement* » une.
- Le motif « *Contrat* » garde sa cinquième place.
- Dans ce secteur, le volume général des insatisfactions a légèrement baissé par rapport à 2023 (~-15%).

Portabilité du numéro

Ce motif est en augmentation relative sensible cette année à la suite sans doute toujours des changements d’opérateurs provoqués par les récentes augmentations de tarif et la recherche consécutive d’offres plus économiques et les incitations des médias.

Exemple 1 : Fin septembre, j’ai souscrit un forfait chez XXXX avec demande de portabilité du numéro. Début octobre XXXX m’a informé qu’il y avait un problème avec XXXX qui bloque le transfert de la ligne. Or depuis plus rien, le problème n’est pas solutionné et je me retrouve à payer deux lignes. J’ai en vain tenté d’obtenir une assistance technique. Je ne sais pas vers qui me tourner pour faire avancer sérieusement les choses.

Exemple 2 : XXXX nous a proposé par téléphone semaine 35 une offre que nous n’avons pas acceptée. Ils ont cependant demandé le numéro RIO et procédé à une demande de portabilité. Nous avons annulé ceci auprès de XXXX le 25.08 mais notre opérateur actuel a résilié la ligne le 27.08. Nous avons plus de ligne et surtout aucun des 2 opérateurs n’est en capacité de récupérer notre numéro. XXXX admet ne pas avoir eu de commande validée mais ne peut rien faire.

Exemple 3 : XXXX a résilié ma ligne mobile par erreur, depuis XXXX refuse de me donner le RIO qui me permettrait de récupérer mon numéro chez un autre opérateur.

Facturation

La *facturation* a légèrement progressé en 2024 par rapport aux autres motifs et garde encore la deuxième place.

Quelques exemples :

Exemple 1 : Je paye une carte eSIM le 24/11 qui est prévue pour le 29/11 ainsi que la probabilité de mon numéro. Or je reçois un message sur mon espace perso en me listant des documents manquants à l’opération (des documents déjà fournis le jour de la commande), je les envoie via les mails sur le site officiel XXXX ainsi que sur « l’assistance » pas de réponse, pas de carte et 10€ prélevés sur mon compte. Quoi faire ?

Exemple 2 : J’ai rendu un téléphone mobile en location chez XXXX. Il respectait les conditions générales de XXXX.

Un mois et demi après la restitution, je me vois prélever arbitrairement 200€ sur mon compte bancaire de la part de XXXX ; lorsque je les ai contactés, ils m’ont dit que le mobile est arrivé en mauvais état. Ils ont été incapable de me donner une preuve de cela ni de rapport agréé ; ils ne m’ont même pas prévenu par courrier qu’ils allaient me prélever cette somme ni expliqué les raisons.

J’ai envoyé 2 lettres recommandées avec accusé de réception mais XXXX est resté sur ses positions.

Exemple 3 :

*Vente forcée ou dissimulée*²

Ce motif est repassé en 2024 à la troisième place.

² Au sens de l’AFUTT et de la perception des consommateurs (voir ci-dessous) en raison de l’usage de l’opt out pour la commercialisation de ces options. Pour le moment la DGCCRF refuse d’imposer aux opérateurs le passage à l’opt in pour ces pratiques.

Quelques exemples :

Exemple 1 : Bonjour. Ce mois-ci l'opérateur m'informe que j'ai presque atteint le plafond du forfait internet par SMS. Le forfait devrait s'arrêter et passer à la vitesse réduite gratuite. Il envoie un autre SMS pour donner les tarifs des hors forfait pour lequel je dois donner mon accord si j'ai envie de souscrire. N'étant pas intéressé je n'ai pas répondu. 2 jours après je reçois un message me disant que j'ai atteint un hors forfait de 40€, pour 3,906 GO consommés, alors que je paye 9,99€ par mois !

Exemple 2 : Bonjour, en voulant changer mon adresse sur le site web de mon opérateur, je me suis rendu compte que depuis le 4/12/2023 on me prélève 2€ de plus par mois pour une option payante dont je n'ai pas besoin : une augmentation de 30 Go sur mon forfait. Mon contrat initial était de 30 Go pour 6,99€ par mois. Il est passé à 60 Go pour 8,99 € par mois. Or je ne consomme même pas 30 Go par mois, je n'ai pas activé cette option payante. J'ai appelé aujourd'hui pour un accord amiable. L'opérateur refuse de rembourser ce qui a été facturé indiquant que le délai des 5 mois est dépassé et refuse d'annuler l'option. Pour information, je n'ai rien signé, je n'ai pas appelé pour cette option. Si elle m'avait été proposée, je l'aurais refusée.

Exemple 3 : Vente forcée d'un abonnement alors que j'achète des recharges en bureaux de tabac. Puis coupure de ma ligne pour échec de paiement de l'offre bloquée non sollicitée.

Exemple 4 : Facturation de l'option Pass Jeux Club pendant 31 mois (souscrite via sms trompeur/abusif ne permettant pas libre consentement car publicité avec simple clic pour acceptation de modification de contrat) or ma grand-mère ne savait pas qu'elle souscrivait à cela, et au total 346,55€ facturés de juillet 2020 à novembre 2022 (2 mois sur les 31 ont été remboursés), j'ai contacté un conciliateur de justice : XXXX accepte de rembourser une facturation totale sur un an (soit 10 mois en plus des 2 remboursés, soit 110,95€ supplémentaires). Je souhaite qu'ils changent leurs pratiques abusives et arrêtent d'arnaquer leurs clients,

Qualité de fonctionnement

Ce motif se maintient à peu près par rapport aux autres mais passe néanmoins en quatrième place.

Quelques exemples :

Exemple 1 : J'ai fait une demande de résiliation pour problème technique : pas de réseau, le service technique indique bien un problème réseau à mon domicile or pour le service résiliation je ne peux pas me désengager sans frais de résiliation car le motif du service technique ne justifie pas cette résiliation. J'ai contacté les services techniques en septembre on m'a renvoyé de service en service chacun disant que c'est à l'autre de faire le nécessaire.

Exemple 2 : Après avoir déménagé, il s'avère que la couverture et la qualité réseau de l'opérateur XXXX est une catastrophe. J'ai demandé à mon MVNO ce que l'on pouvait envisager afin de remédier au problème mais la seule réponse donnée a été une menace sous entendue qui m'oblige à régler la totalité des abonnements dû jusqu'à la période de fin d'engagement le 6/08/2025.

Exemple 3 : Les batteries de mes smartphones Samsung sont inutilisables au fur et à mesure sans rapport avec un usage d'environ 8 heures par semaine.

Contrat

Ce motif est encore resté cette année à un niveau voisin de celui de l'an passé.

Quelques exemples :

Exemple 1 : Refus de prise en compte du délai de rétractation dans le cas d'une souscription en ligne d'un forfait mobile et refus d'annulation de la portabilité.

Exemple 2 : J'avais un forfait "appels illimités + 10GO libre "qui me convenait parfaitement. XXXX m'informe que mon forfait évolue (sic) vers un forfait 40GO pour 2€ de plus par mois et m'explique que c'est mieux pour moi. Or je ne consommait pas les 10 GO précédents. Je trouve scandaleux que l'opérateur, en raison d'une stratégie d'entreprise, supprime unilatéralement un produit sans offrir à sa clientèle un autre produit équivalent au moins au même tarif.

Interruption de service

Ce motif rentre cette année dans le top avec une petite progression par rapport à l'an passé.

Quelques exemples :

Exemple 1 : Bonjour, Suite au vol de mon téléphone le 15/11/24, j'ai commandé une nouvelle carte SIM, que j'ai reçu le 20/11/24 et depuis je passe 2 h/j avec le service Client/technique pour activer cette nouvelle carte SIM, mais sans succès, à ce jour je ne peux ni appeler ni recevoir des appels, ni même utiliser ma CB. J'ai vu des centaines de cas similaires sur le site trustpilot.com. Ps: je ne peux même pas changer d'opérateur car ma ligne est suspendue, Que faire SVP ?

Exemple 2 : 10/06/2024 Bonjour, depuis 15 jours je n'ai quasiment aucun réseau 4 G et de nombreuses coupures lors de mes navigations Internet et, l'opératrice m'a dit qu'il y avait des travaux en cours, et qu'à partir du vendredi 08 juin 2024, cela devait être rétabli, alors que ma connexion internet passe parfois à 0,00 ko/s, ainsi une connexion quasi nulle, et cela depuis plus de 15 jours.

L'indice de conflictualité Mobile

Comme pour le secteur « Internet fixe », **l'indice de conflictualité d'un opérateur « Mobile », défini par l'AFUTT, est le quotient de la part d'insatisfactions que les clients de cet opérateur génèrent par la part de marché de cet opérateur.** Par construction l'indice du secteur est égal donc à « 1 ». Il facilite la comparaison entre les opérateurs d'une année à l'autre. Les valeurs de l'indice 2024 ainsi que celles des deux années précédentes sont rapportées dans le graphique ci-après qui montre l'augmentation significative des MVNO alors que les autres opérateurs sont à peu près restés stables, FREE continuant à se rapprocher du peloton.

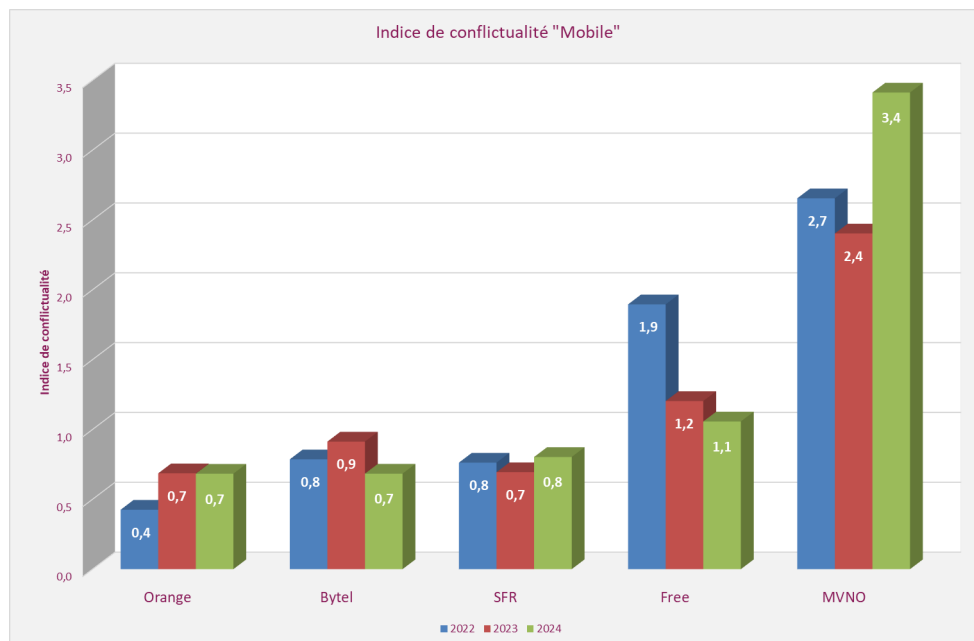


Figure 39

Le tableau ci-dessous rassemble les données du calcul de l'indice 2024 et rappelle les valeurs des indices déterminés en 2023.

MNO	Part des Insatisfactions	Indice 2024	Indice 2023	Part du Parc T3 2024
Orange	19,0%	0,68	0,69	27,8%
Bytel	13,8%	0,68	0,91	20,2%
SFR	19,8%	0,80	0,69	24,7%
Free	20,7%	1,06	1,20	19,6%
MVNO	26,7%	3,41	3,01	7,8%
Total	100%	1	1	100%

Tableau 14

Dans cette comparaison, Orange reste le moins conflictuel à égalité avec Bouygues Télécom qui améliore son score. FREE continue son rapprochement avec les autres alors que les MVNO se dégradent encore un peu plus.

Conclusion sur le secteur "Mobile"

L'année 2024 a été marquée dans le secteur mobile par une petite baisse des insatisfactions enregistrées par l'AFUTT par rapport à 2023. Le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés est en conséquence également en baisse, le nombre des abonnés mobile ayant un peu (1,1%).augmenté.

Dans le secteur Mobile, la part de l'ensemble du TOP 5 a légèrement augmenté (77,6 au lieu de 76,6) ce qui traduit une concentration croissante des motifs d'insatisfaction. La composition de ce TOP5 a peu changé avec cependant un ordre différent des motifs. Le motif « *Portabilité du numéro* » que l'on croyait en chute libre, revient en force. *Vente forcée ou dissimulée* devient le plus critique. *résiliation*

Parmi ces divers motifs, la *Facturation* qui est un fidèle du Top progresse légèrement par rapport à l'an passé.

Le motif *Interruption de service* fait son entrée dans le Top alors que les autres motifs sont en baisse.

Quelques signalements portent encore sur la consommation en itinérance.

La comparaison entre opérateurs en tenant compte de leur parc donne toujours Orange en tête mais exæquo avec Bouygues alors que Free et surtout les MVNO perdent encore du terrain.

IV. Services téléphoniques et télévision

En ce qui concerne le RTC, (fermé commercialement en 2018 et dont la fermeture technique totale va commencer cette année) le nombre d'insatisfactions est devenu trop faible pour que les statistiques soient fiables. Néanmoins, nous avons encore reçu quelques critiques sur la qualité de la téléphonie ou de la télévision en quantité anecdotique. La fermeture du cuivre a aussi suscité un petit nombre de signalements concernant principalement des logements soit nouveaux et pas encore éligibles à la fibre soit dont les lignes ont été résiliées et ne sont plus réactivables.

V. Conclusion générale

La qualité de service opérationnel et la qualité de la relation client du secteur des communications électroniques restent sous surveillance étroite de notre association car de nombreux indices laissent penser qu'il y a encore beaucoup d'améliorations à faire en particulier dans le secteur fixe dont le service Internet est encore cette année près de dix fois plus conflictuel que le secteur mobile : 12 insatisfactions par million d'abonnés contre 1,4 pour le secteur mobile. Le secteur de la communication électronique arrive au quatrième rang de ceux qui comptabilisent le plus de signalements à « SignalConso » de la DGCCRF après les achats Internet, le démarchage abusif et les achats en magasin.

Une des causes de l'insatisfaction pour le secteur fixe est la gestion anarchique du déploiement de la fibre alors que les besoins en débit et en services numériques des utilisateurs ne cessent d'augmenter, et que la disponibilité des réseaux et leur résilience constituent l'une des clés de voute du développement de nos civilisations modernes. Surtout, le niveau actuel de qualité du réseau fibre est incompatible avec l'annonce d'une fermeture prochaine des abonnements sur liaison cuivre au profit de la fibre. Ces aléas dans le déploiement de la fibre sont d'autant plus étonnants qu'il est, aux dires de tous les acteurs, en fort ralentissement.

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

Pour l'information des utilisateurs, nous regrettons toujours que les statistiques de qualité de service imposées par la Commission Européenne et transposées en droit français ne soient plus publiées par les opérateurs avec accord de l'ARCEP malgré les demandes répétées de l'Afutt. Ce ne sont pas en effet les publications faites par les OI ou l'Observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique publié par l'ARCEP qui sont susceptibles de fournir une information complète et fiable sur la qualité de service fournie par les opérateurs de Communication Électronique et d'ailleurs, l'analyse de ces statistiques n'indique ni un bon niveau de qualité, ni de tendance à une amélioration prochaine.

Il n'est pas compréhensible que le déploiement de la fibre soit effectué sans mesurer la qualité dans ce projet, permettant en particulier d'évaluer sa complétude et surtout comment sont traités les laissés pour compte qui selon les informations que nous recueillons peuvent être privés de service pendant des mois !

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

- Globalement, le motif *Qualité de fonctionnement* figure dans les principaux motifs des deux secteurs.
- Dans le secteur Fixe, ce sont *Interruptions de service*, *Accès à l'information & Tarification* et *Résiliation du contrat* qui arrivent en tête. Les deux premiers ont cessé leur ascension mais le premier reste à un niveau inacceptable alors que le haut niveau du second reflète les problèmes d'éligibilité. Le motif *Résiliation du contrat* qui avait un peu baissé l'an passé est remonté cette année.
- Dans le secteur Mobile, le motif « *Portabilité du numéro* » qui avait pris la tête en 2023, l'a conservée en 2024 devant *Facturation* qui reste à la deuxième place à égalité avec « *Vente forcée ou dissimulée* ».

L'étape critique du parcours client selon les opérateurs, améliore encore cette année sa situation en réduisant son écart avec les autres opérateurs dans tous les secteurs parvenant même à rejoindre Orange à la première place dans le secteur mobile.

En ce qui concerne la comparaison entre les opérateurs :

- BYTEL conserve un indice de conflictualité meilleur que celui de chacun des secteurs, conservant la tête dans les deux secteurs à égalité avec Orange dans le secteur mobile.
- ORANGE est revenu dans le peloton dans le secteur Internet et reste toujours le moins conflictuel dans le secteur mobile à égalité avec BYTEL.
- SFR repasse en queue du secteur Internet à égalité avec FREE et perd sa première place exæquo du Secteur mobile mais y reste proche de la tête.
- FREE perd sa deuxième place dans le secteur Internet et passe en queue à égalité avec SFR mais garde sa quatrième dans le secteur mobile avec un indice de conflictualité proche de la moyenne du secteur.

- Enfin les petits opérateurs prennent une place honorable dans le secteur Internet mais les MVNO atteignent un niveau de conflictualité préoccupant dans le secteur mobile.
- Dans chacun des groupes la part des opérateurs low cost reste relativement marginale et stable en sachant toutefois que la maison mère peut souvent être citée à la place de sa filiale.

Annexe : Notation de la QoS FTTH à partir de la valeur des indicateurs.

Pour chaque indicateur, une note est attribuée entre 0 et 20 selon que la valeur de l'indicateur se situe entre le triple du seuil défini par l'ARCEP et le tiers de cette valeur, 10 correspondant à la valeur du seuil.

On obtient ainsi pour chacun des OI une note résultat de la moyenne de l'ensemble des indicateurs. La moyenne de ces notes est ensuite calculée pour chaque maison mère ce qui donne le tableau ci-après :

Note globale moyenne / 20						
Maison mère	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	avr.-24	juil.-24
Altitude	7,7	12,0	12,3	11,9	12,6	13,1
Altice (rachats en 2020)	3,3	3,6	6,5	6,5	11,2	12,2
Axione	12,1	11,5	11,4	12,9	13,0	12,1
Altice	3,2	6,0	7,7	8,6	12,1	12,1
Altitude (rachats en 2021)	5,1	9,4	9,8	10,2	11,1	11,1
Régies et syndicats	5,4	6,2	7,2	5,9	6,9	7,4
TDF	4,6	7,3	6,7	7,9	8,1	6,5
Orange OI	5,3	5,0	5,2	4,9	6,0	5,4
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	1,5	1,5	1,5	1,5	2,2	3,0

Tableau 15 Note globale moyenne

Note PRODUCTION moyenne / 20						
Maison mère	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	avr.-24	juil.-24
Altice (rachats en 2020)	5,0	4,3	9,7	10,0	12,3	14,0
Altice	2,8	6,1	9,6	12,3	14,0	13,5
Axione	10,7	10,9	13,0	14,1	13,9	12,6
Altitude	7,9	10,3	10,1	9,3	9,8	10,8
Altitude (rachats en 2021)	4,7	8,4	7,6	7,1	10,0	9,8
Régies et syndicats	10,7	10,0	10,0	8,0	9,3	8,7
TDF	7,2	11,6	11,2	11,6	12,0	8,0
Orange OI	5,6	5,0	6,1	6,3	8,3	6,1
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	4,0

Tableau 16 Note PRODUCTION moyenne

Note SAV moyenne / 20						
Maison mère	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	avr.-24	juil.-24
Altice (rachats en 2020)	5,0	6,7	7,9	7,9	13,8	17,5
Altitude	10,8	14,8	14,8	14,2	16,4	17,0
Altice	7,3	12,6	12,7	12,2	15,8	16,4

Axione	15,7	13,8	11,8	14,6	14,6	13,4
TDF	6,5	10,0	8,5	12,0	12,5	12,0
Altitude (rachats en 2021)	6,4	9,7	10,8	12,8	12,2	11,9
Régies et syndicats	7,5	12,5	12,5	8,8	11,3	11,3
Orange OI	6,9	7,3	6,6	5,7	6,4	7,7
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	2,5	2,5	2,5	2,5	5,0	5,0

Tableau 17 Note SAV moyenne

Ces tableaux montrent que même si la note des maisons mère peut varier au fil des mois, la tendance générale est plutôt à l'amélioration, que ce soit pour les notes d'ensemble, pour la production ou pour le SAV. Ils font nettement apparaître de très grands écarts entre les différentes maisons mères.

Toutefois, ce système de notation ne gomme pas la discordance entre les indicateurs de QoS publiés par les OI et les taux d'échecs de raccordement ou de pannes communiqués à l'ARCEP par les OI. La fiabilité des uns comme des autres n'étant pas garantie par un tiers de confiance, il est difficile de savoir si l'un ou l'autre est vraiment représentatif de la réalité du terrain