

Mars 2024

**Observatoire
des insatisfactions
recueillies et analysées
par l'AFUTT au cours de l'année 2023**

dans le secteur des Communications Électroniques

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

Date de rédaction : mars 24

Tous droits réservés

L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :
« *Selon publication mars 24 de l'Observatoire de l'AFUTT* »

Table des matières

+++Avant propos+++.....	3
+++Avis au lecteur+++	3
I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'Afutt.....	5
Répartition en volume des insatisfactions entre les opérateurs en 2023	7
Le TOP 5 des motifs d'insatisfactions en 2023.....	8
Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2023	8
II. Analyse détaillée du secteur fixe (RTC et Internet)	9
Volume des insatisfactions et répartition.....	9
Répartition géographique par opérateur	10
Répartition géographique par Motif.....	10
Répartition en volume entre les opérateurs	12
Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2023	15
ORANGE.....	16
SFR	16
BOUYGUES TELECOM	16
FREE	17
AUTRES	17
L'expérience client dans le secteur Internet.....	17
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des insatisfactions « Internet fixe ».	18
Commentaires	18
Incidence de la technologie	21
L'indice de conflictualité Internet.....	22
Analyse de la qualité de service des opérateurs d'infrastructure	23
Conclusion sur le secteur "Internet fixe"	23
III. Analyse détaillée du secteur Mobile.....	24
Volume d'insatisfactions et répartition	24
Répartition géographique par opérateur	25
Répartition géographique par Motif.....	25
Répartition en volume entre les opérateurs	26
Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2023	28
ORANGE.....	29
SFR	29
BOUYGUES TELECOM	29
FREE	30
MVNO	30
L'expérience client dans le secteur Mobile	31
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des insatisfactions « Mobile ».....	31
Commentaires	31
L'indice de conflictualité Mobile.....	34

Conclusion sur le secteur "Mobile"	35
IV. Services téléphoniques et télévision	35
V. Conclusion générale	35

+++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 2023 s'inscrivent dans un contexte où les opérateurs ont fait des investissements considérables en particulier pour le déploiement de la fibre, ce qui place la France dans le peloton de tête des pays européens en termes de couverture mais où de nombreux observateurs s'inquiètent des problèmes jugés trop nombreux et surtout les solutions pour y remédier tardent à porter leurs fruits.

Les données de notre Observatoire, confirment ces observations. Les insatisfactions des utilisateurs que nous recevons et analysons ne représentent qu'un petit pourcentage des clients mais il n'empêche que les doléances exprimées montrent que ceux qui sont victime de ces dysfonctionnements le sont souvent à répétition ou pour une longue période, ce qui provoque chez eux une insatisfaction souvent insupportable compte tenu de l'évolution des utilisations de la communication électronique où le télétravail a pris une part importante mais aussi le commerce électronique et les applications administratives de toutes sortes dont les téléconsultations médicales.

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 ne permet plus d'évaluer avec précision la qualité de service réellement rendue par les opérateurs commerciaux sur le terrain et ainsi d'éviter toute polémique à ce sujet, l'AFUTT demande encore une fois avec insistance son retour. En effet, l'absence de ces publications, prive les utilisateurs d'une information essentielle pour le choix de leurs prestataires de services de communications électroniques puisqu'ils n'ont plus aucune indication fiable sur la qualité de service à laquelle ils peuvent s'attendre. Surtout avec l'extinction du réseau cuivre, l'infrastructure en fibre optique devient le réseau de référence et il convient de s'assurer de sa qualité de service, par des mesures objectives et reflétant l'expérience utilisateur. Rappelons qu'il s'agit principalement de donner des informations sur les délais d'installation, les taux de panne et les délais de réparation, autant d'information de première importance pour les utilisateurs. Les enquêtes de qualité de service que l'Arcep a substituées aux précédentes publications 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.

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

Des logements déclarés éligibles et qui s'avère 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 défailante entre OI et OC.

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

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

Les plaintes reçues et analysées sont transmises par les clients des principaux Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) : Bouygues Télécom avec B&You (désigné dans la suite par Bytel), Free, Orange avec Sosh (désigné dans la suite par Orange), SFR avec RED (désigné dans la suite par SFR). La rubrique « Autres »

comprend les signalements concernant les petits fournisseurs d'accès et celles dont le prestataire n'est pas clairement identifié.

Le graphique suivant montre que l'augmentation de la part des plaintes du secteur Internet par rapport au secteur mobile se poursuit de façon quasi continue depuis 2012 et atteint cette année un niveau record (86% vs 14%). Cela reste préoccupant alors que les technologies mobiles sont, elles aussi en profonde évolution et que le nombre de clients du secteur mobile représente plus de deux fois celui du secteur fixe (80 000/32 000 dont 20 000 accès fibre et 9 000 xDSL)). 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.

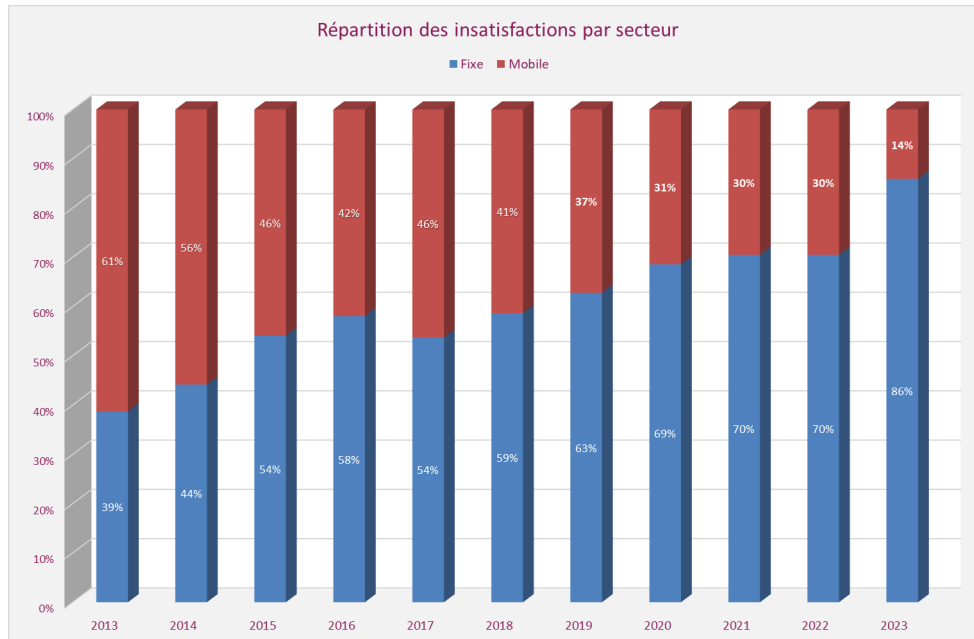


Figure 1

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 2023 est sensiblement supérieur à celui de l'an passé (de près de 20%) et il faut au passage remarquer que le volume du secteur mobile est en baisse non seulement en pourcentage mais également en volume (-32%). La Médiatrice observe de son côté une hausse de la proportion des dossiers fixes par rapport aux mobiles mais avec une volumétrie en baisse peut-être due à la croissance de l'irrecevabilité des dossiers et aussi à une meilleure prise en compte par les services client des opérateurs. Si on peut voir à cette baisse de l'insatisfaction dans le secteur mobile qui se manifeste à nous, une meilleure efficacité de l'assistance des opérateurs commerciaux que nous constatons nous-même sur les cas que nous leur transmettons, on peut se demander pourquoi elle ne s'exerce pas aussi dans le secteur fixe. Sans doute la maîtrise de leurs propres infrastructures des réseaux mobiles par les opérateurs commerciaux apporte une explication. En effet, dans le secteur fixe, les signalements qui nous parviennent témoignent souvent d'un manque de coordination entre OC et OI et du manque de réactivité des opérateurs d'infrastructure en charge des interventions en amont des points de multiplexage. Les initiatives lancées depuis 2019 par l'ARCEP en concertation avec les acteurs de la filière pour tenter de réaligner les réseaux fibre sur les standards de la profession, n'ont toujours pas montré leur efficacité. Les opérateurs d'infrastructure arguent qu'une des causes de ces problèmes est la précipitation dans laquelle les premiers déploiements ont été menés en sacrifiant la qualité de

réalisation à la vitesse, mais il est certain que cette situation discrédite la technologie de la fibre alors qu'elle a des qualités indéniables lorsque l'installation est menée convenablement.

On peut aussi invoquer, comme la médiatrice, la dégradation des armoires sur la voie publique mais alors pourquoi rien n'est-il fait pour mieux les protéger ? Certains prédisent une amélioration prochaine mais peut-être faudra-t-il légiférer pour que la situation s'améliore de façon perceptible.

Nous verrons aussi que le nombre d'insatisfactions concernant SFR a continué à baisser sensiblement et que de ce fait l'augmentation du nombre des signalements que nous avons reçus est d'autant plus étonnant.

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

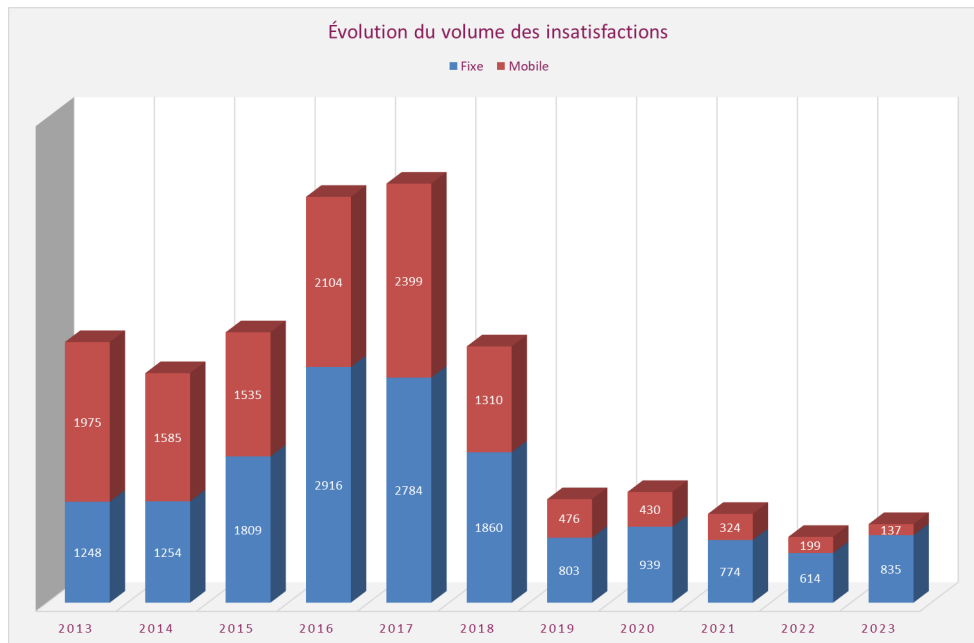


Figure 2

Néanmoins, plus d'un millier d'utilisateurs ont encore fait confiance à l'AFUTT en 2023 pour lui manifester leur mécontentement vis-à-vis des opérateurs, dont plus de 900 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 2023

La répartition entre les opérateurs de l'ensemble des insatisfactions, tous secteurs confondus, est donnée dans le graphe ci-après qui rappelle les données 2022 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 L'apparaît que la part d'ORANGE s'est accrue de plus de 10% alors que celle de SFR s'est réduite de près de 7 points par rapport à l'an passé. BOUYGUES s'est encore maintenu par rapport à l'an dernier. Les opérateurs mineurs baissent un peu. Enfin, FREE est revenu à son niveau de 2021. Le tableau suivant

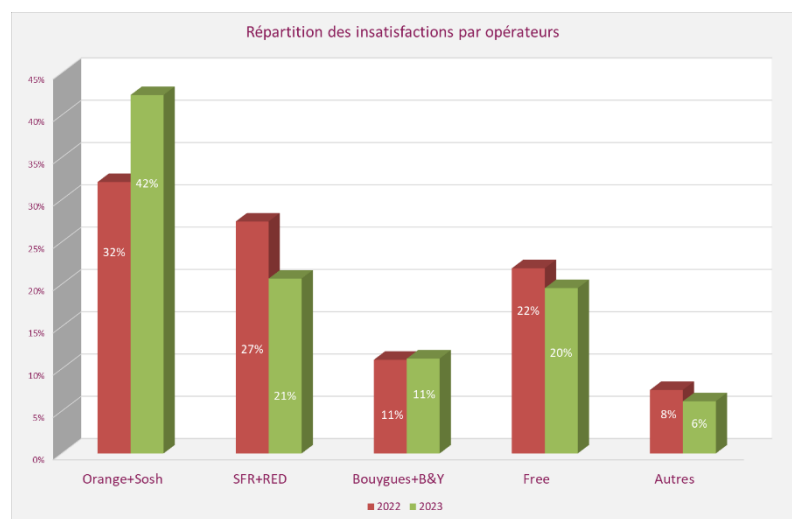


Figure 3

donne la part de chacun des éléments de ces divers groupes. Cette répartition est toutefois à prendre avec précaution

dans la mesure où les signalements ont tendance à être attribués à l'opérateur principal même lorsqu'il s'agit de la filiale low-cost.

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

Le graphique suivant montre l'évolution au cours de l'année 2023 sur douze mois glissants.

GROUPE	%	AUTRES	%
ORANGE	92%	CORIOLIS	20,0%
SOSH	8%	NRJ MOBILE	6,7%
SFR	86%	LA POSTE MOBILE	5,0%
RED	14%	YOUPRICE	5,0%
BOUYGUES TELECOM	99%	DARTY	3,3%
B&YOU	1%	SYMA	3,3%
FREE	100%	CIEL TELECOM	3,3%
		INDETERMINEES	18,3%
		DIVERS	31,7%

Le TOP 5 des motifs d'insatisfactions en 2023

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 (58%) 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* arrive en fanfare sur ce podium en prenant la deuxième place, traduisant en fait les nombreux problèmes d'éligibilité à la fibre. Enfin les *Interventions de maintenance* arrivent sur ce podium, reflétant les jeux de chaises musicales auxquels se livrent les sous-traitants des opérateurs lorsque les chemins optiques prévus ne sont pas disponibles. Elles en chassent ainsi *Qualité de fonctionnement* et *Vente forcée* qui restent de peu au pied de ce podium.

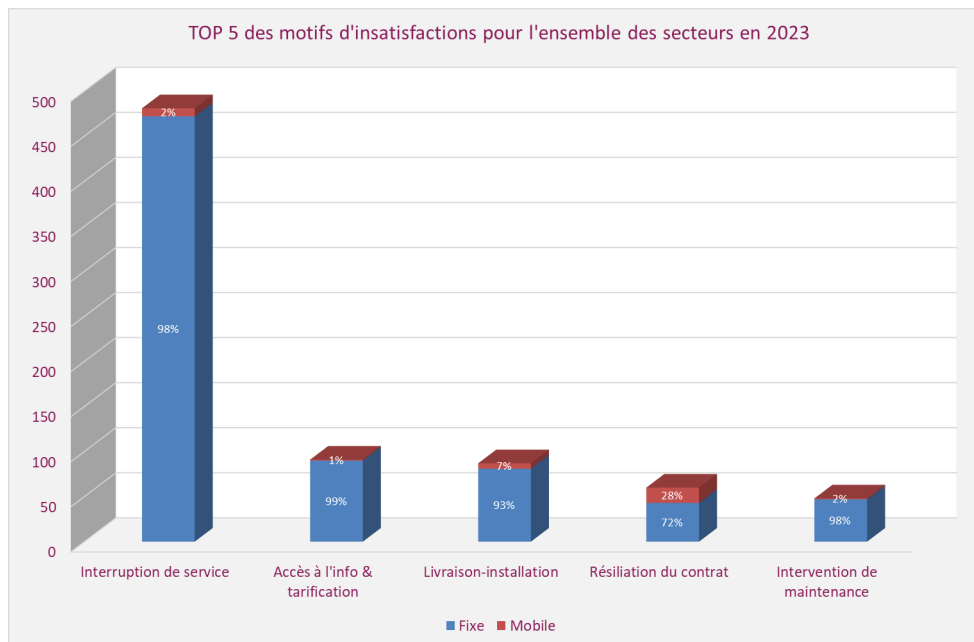
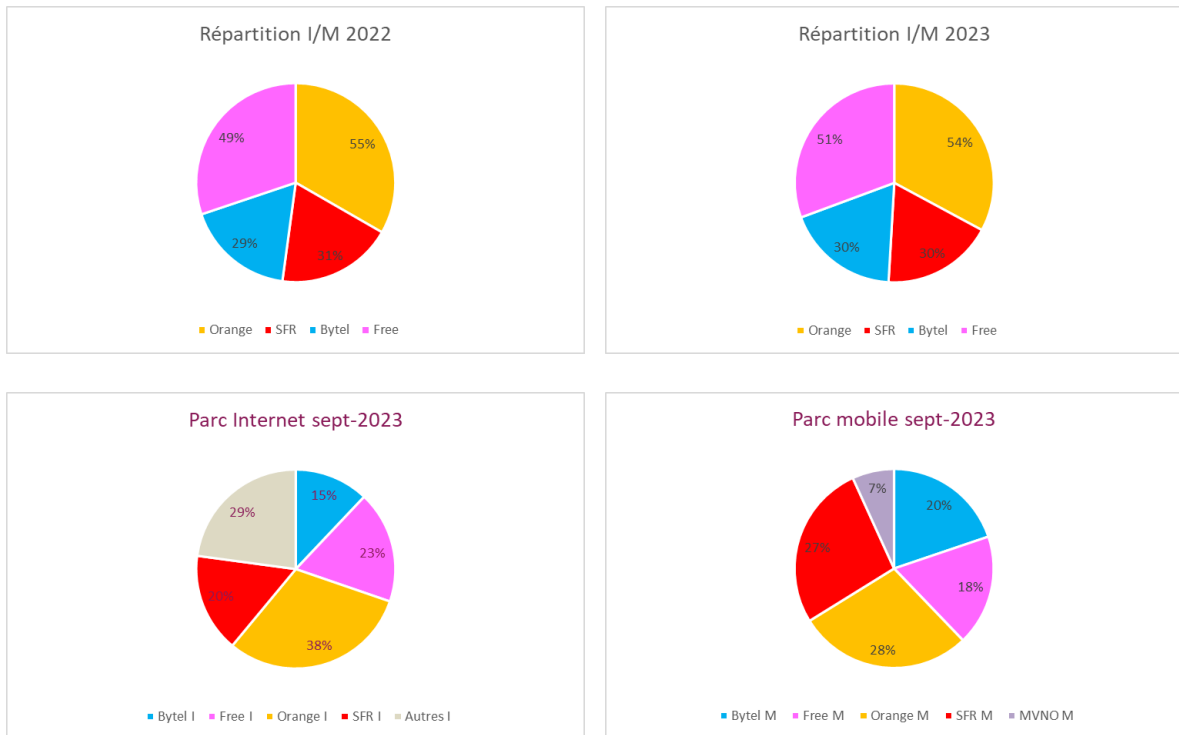


Figure 4

Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2023

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. 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 2022 et 2023 :



On voit ainsi qu'Orange et Free ont la plus forte proportion d'abonnés Internet et que cette proportion s'est encore accrue pour Free en 2023 alors que pour les deux autres opérateurs, elle s'est un peu réduite. 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.

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, TV...).

Le graphique ci-dessous montre l'évolution des motifs d'insatisfaction du secteur fixe sur douze mois glissants. Il fait apparaître une forte tendance à la croissance pour le motif *interruption de service*, qui atteint un niveau record, une encore plus marquée pour le motif *Accès à l'info et à la tarification* et enfin une plus modérée pour le motif *Intervention de maintenance*. Le motif *livraison-Installation* baisse sensiblement, indice peut-être d'une amélioration des délais de raccordement.

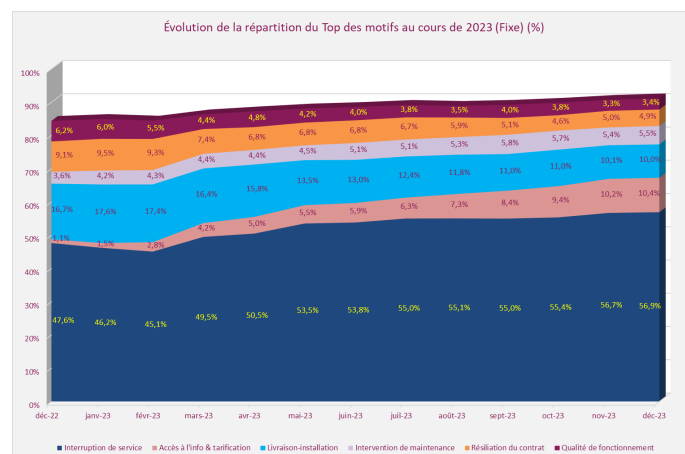


Figure 5

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

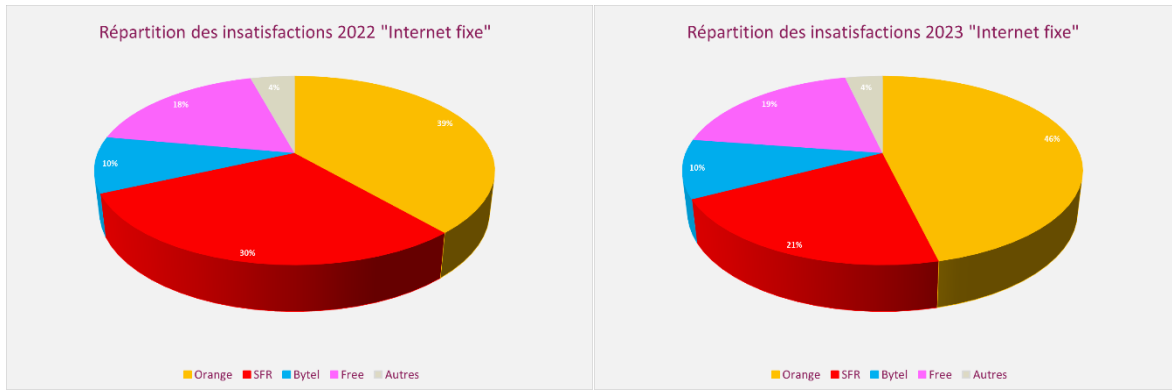


Figure 6

Il montre que dans ce secteur Bytel, Free et les petits opérateurs ont gardé un niveau voisin de celui de 2022 et que la part d'Orange a augmenté en proportion de la quasi-totalité de la baisse de la part de SFR.

Répartition géographique par opérateur

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

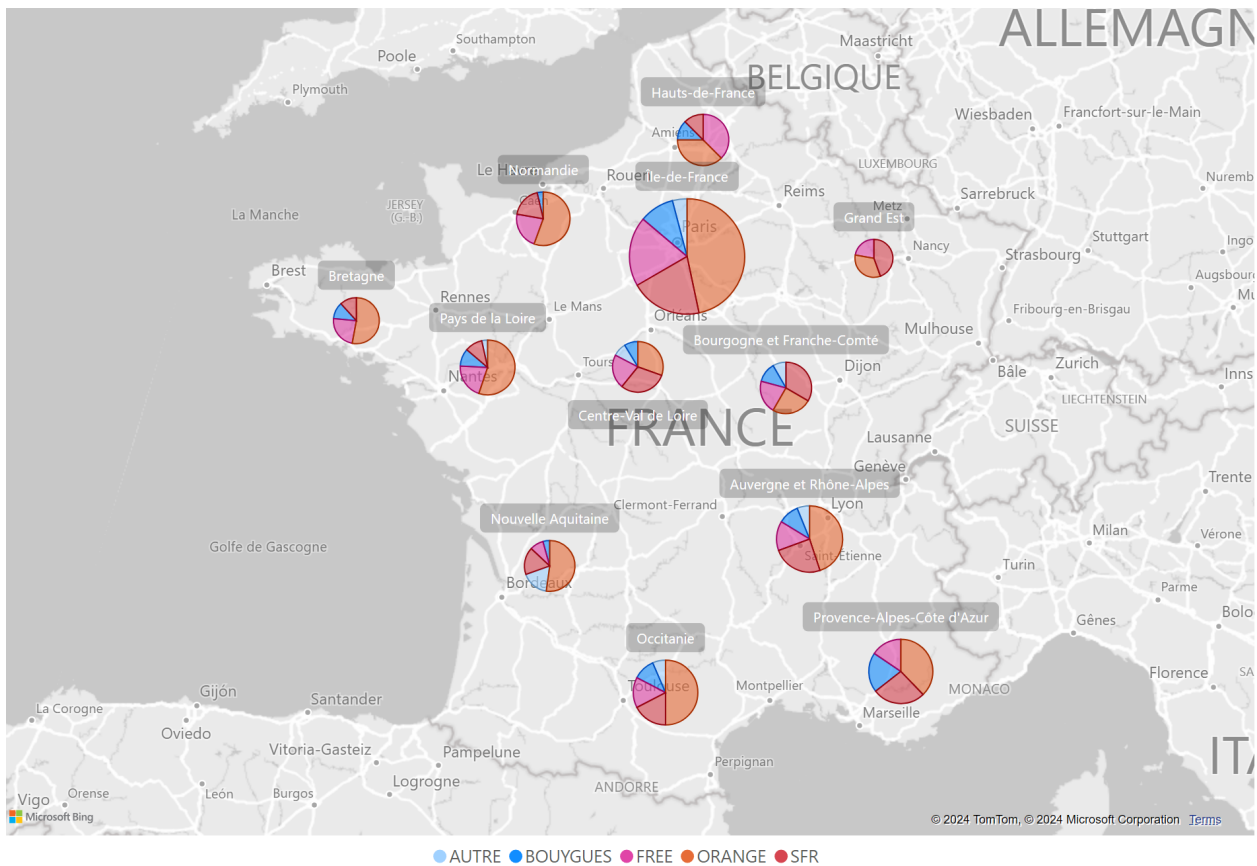


Figure 7

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.

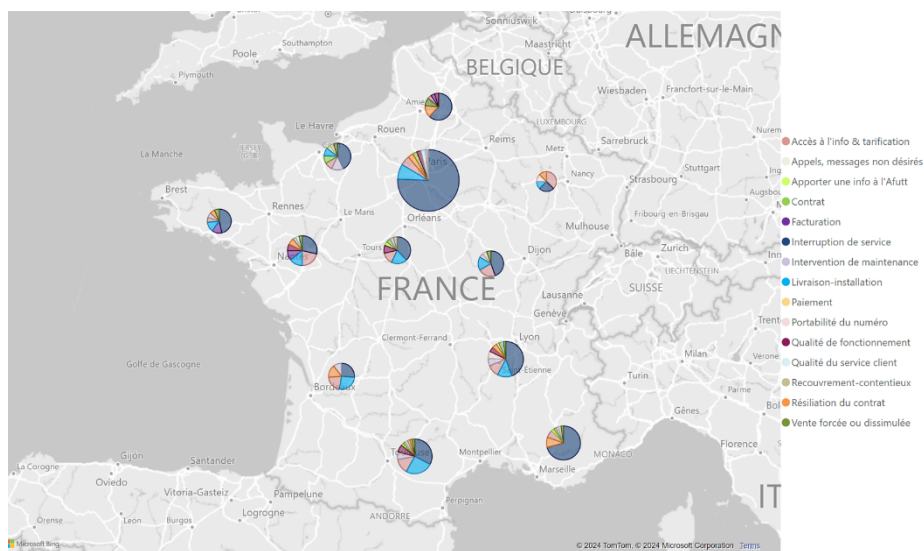


Figure 8

Il est intéressant de voir comment ont évolué les motifs du Top 10 depuis 2015 tels qu'ils apparaissent dans le graphique ci-après qui indique leur rang dans ce top. On s'aperçoit que le motif *interruptions de service* n'a cessé de croître depuis 2015, suivies de près par le motif *Livraison-installation*. Le motif *Accès à l'information et Tarification* y fait cette année une entrée fracassante à la deuxième place.

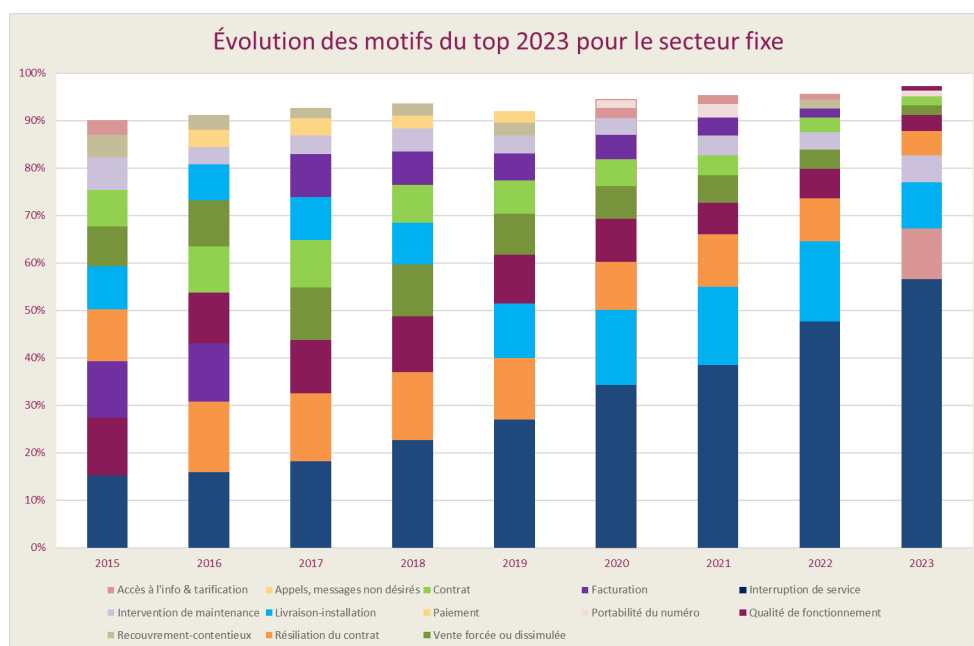


Figure 9

La médiatrice observe également un taux de problèmes techniques de l'ordre de plus de 50% dus pour partie aux dégradations des armoires sur la voie publique et à la multiplicité des acteurs dans la réalisation et la maintenance des accès. 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 2022 et 2023 sont détaillées dans le tableau ci-après en ce qui concerne l'évolution en volume et en part relative par rapport à 2022.

Opérateurs	Orange	SFR	ByTel	Free	Autres	Total
Delta en volume 2023/2022	62,9%	-3,3%	42,4%	44,5%	15,4%	+36,0%
Part relative 2023/2022	46,2/38,6%	21,1/29,6%	19,0/17,9%	10,1/9,6%	3,6/4,2%	
Delta en % 2023/2022	7,6%	-8,6%	0,5%	1,1%	-0,6%	
Nb d'insatisfactions par Million d'abonnés 2023/2022	31/19	27/27	17/13	22/15	25/23	26/19
Delta en % 2023/2022	63,4%	-0,2%	35,2%	40,8%	4,9%	+34,8%

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. Ce rapport apparaît à l'avant-dernière ligne du tableau ci-dessus. La dernière ligne, qui indique le pourcentage de variation par rapport à 2022, montre que ce rapport a augmenté pour presque tous les opérateurs à l'exception de SFR, le nombre global des signalements ayant augmenté.

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.

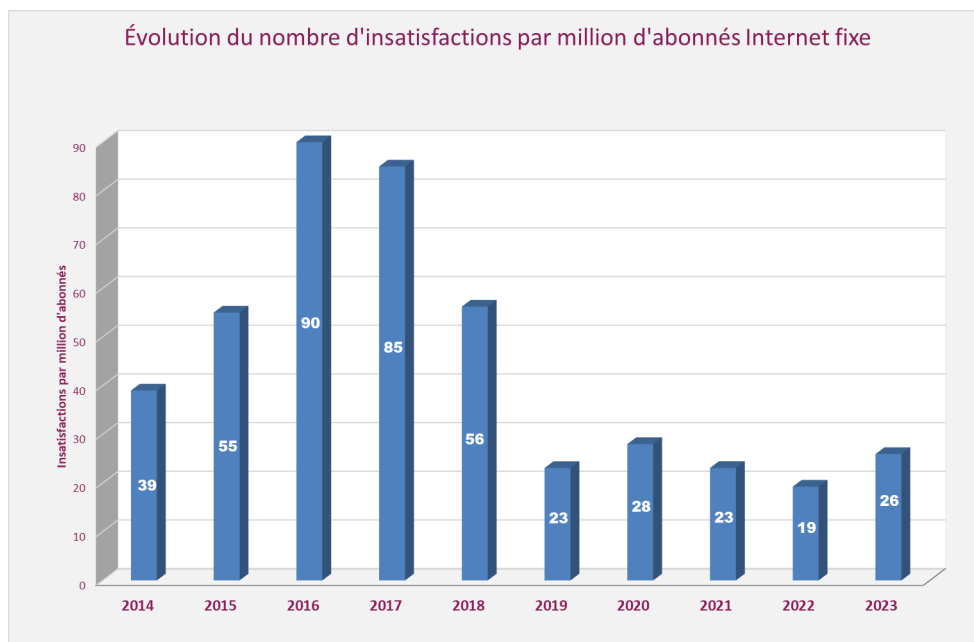


Figure 10

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, 2023 se situe cependant au niveau le plus élevé 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 une augmentation de l'ordre de 50% alors que BOUYGUES reste le moins conflictuel d'entre eux et que SFR est parvenu au niveau moyen du secteur.

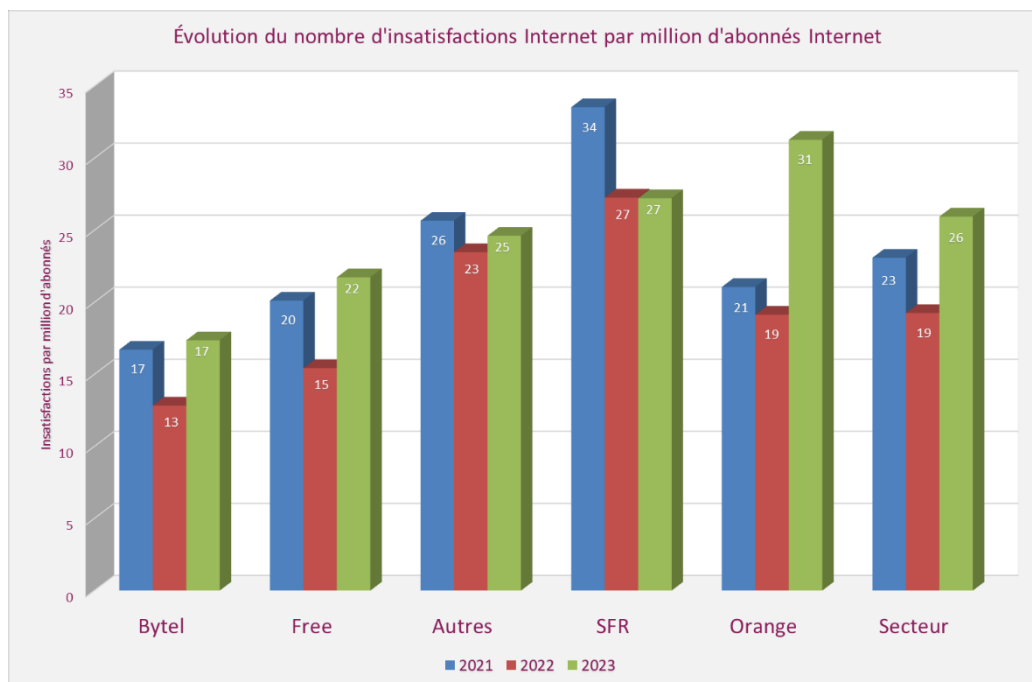


Figure 11

Le graphique ci-dessous montre d'une autre façon la répartition des insatisfactions par million d'abonnés Internet fixe en 2023. Le taux le plus élevé revient cette année à Orange, le plus bas étant encore cette année celui de Bytel.

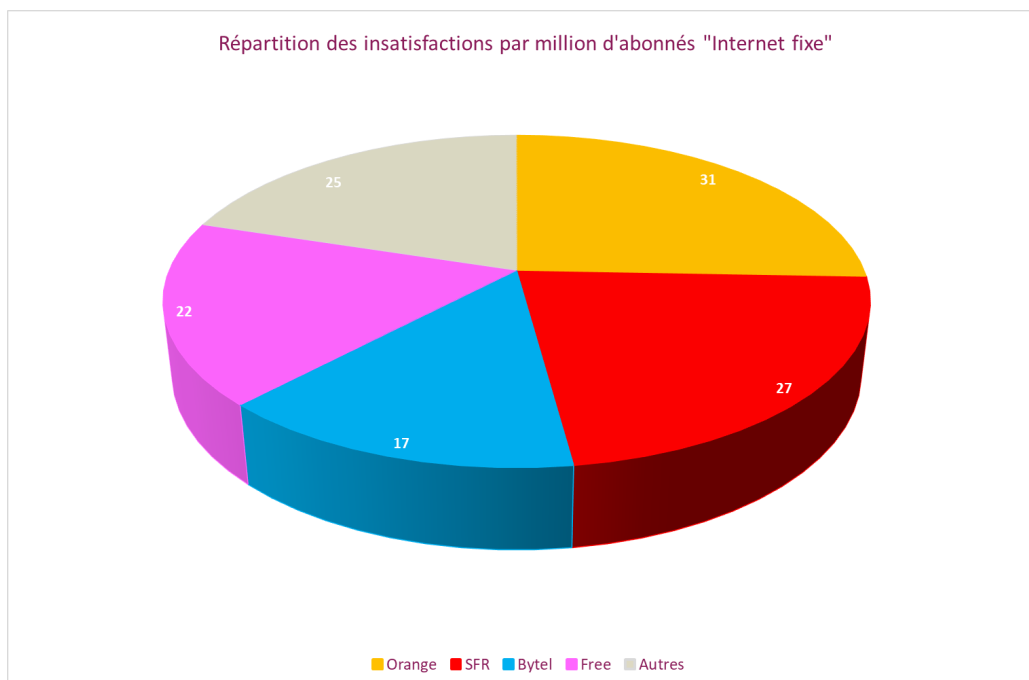


Figure 12

Commentaires sur l'ensemble des données du secteur

Dans ce secteur, le volume d'insatisfactions d'Orange s'est très sensiblement accru, plus que l'ensemble du secteur de sorte que sa part passe de 36% à 42% le situant ainsi comme le plus conflictuel du secteur. Même ramené au nombre d'abonnés Orange reste le plus conflictuel. BOUYGUES reste le moins conflictuel. Pour SFR le nombre d'insatisfactions s'est encore sensiblement réduit par rapport à l'an passé, sa part passant de 30% à 21% le situant dans la moyenne du secteur. La part de Free reste en dessous de la moyenne du secteur et les petits opérateurs s'en rapprochent.

Nota : pour ces calculs, le parc d'abonnés pris en compte est le parc connu au 3^{ème} trimestre de l'année 2023 (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 2023 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 :

- La part d'insatisfactions d'Orange est la seule à s'être sensiblement accrue de façon continue au cours de l'année.
- Celle des petits opérateurs est restée proche de la moyenne du secteur.
- Celles des trois autres opérateurs ont à peu près suivi l'évolution générale, gardant leurs places respectives avec néanmoins une petite augmentation de celle de Bouygues.

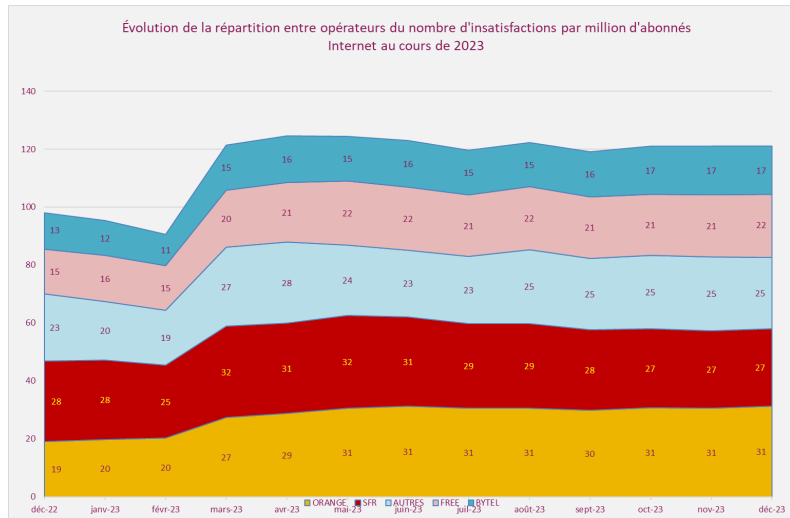


Figure 13

Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2023

Il est également intéressant d'observer sur le graphique suivant comment ont évolué les principaux motifs d'insatisfaction au cours de l'année 2023 sur une période de 12 mois glissante afin de prendre en compte les variations saisonnières. Il montre que la part des *interruptions de service* a, comme l'an passé poursuivi sa croissance au fil des mois alors que celle de la *livraison-Installation* a au contraire baissé de près de 30% de même que celle de *Résiliation*, de *Qualité de fonctionnement* et de *Qualité de facturation*. La *facturation* a tellement poursuivi sa baisse qu'elle est passée à un niveau marginal et a disparu du Top. Au contraire Les motifs Intervention de maintenance et surtout *Accès à l'Information et tarification* sont en forte croissance. Toutefois, nous allons voir que cette évolution diffère selon les opérateurs.

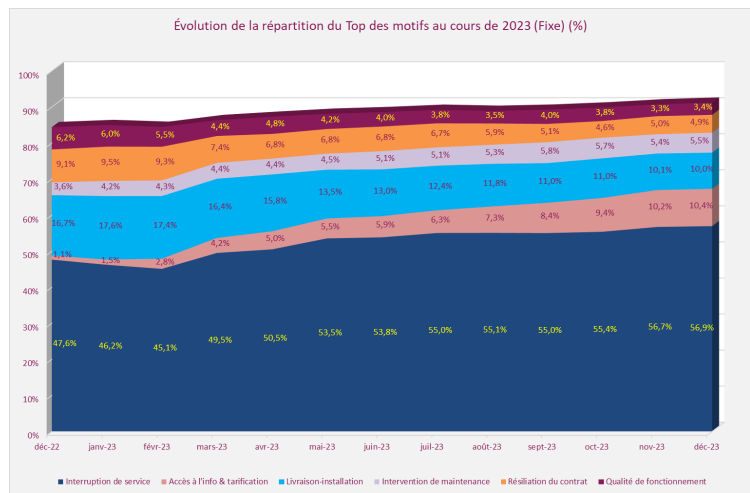


Figure 14

ORANGE

L'évolution des signalements pour Orange est caractérisée par une baisse du motif *Livraison-Installation* compensée par l'augmentation du motif *Accès à l'information et Tarification*.

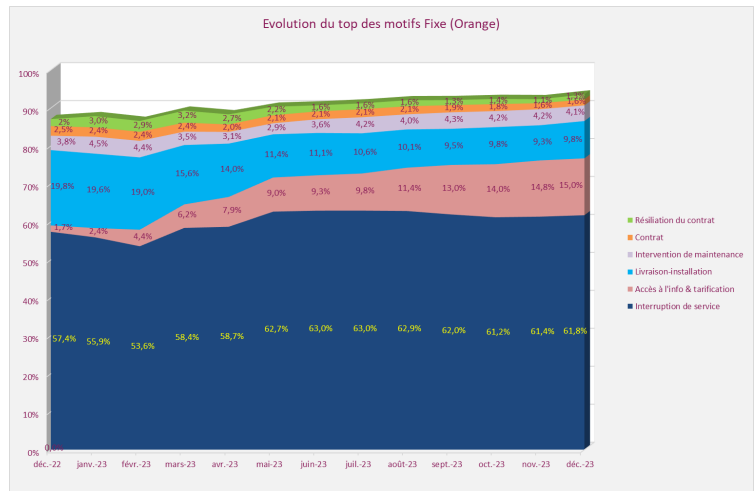


Figure 15

SFR

L'évolution des motifs pour SFR montre une hausse plus marquée que pour Orange du motif *Interruption de service* avec en revanche une hausse beaucoup moins marquée que chez la plupart des autres opérateurs du motif *Accès à l'information et Tarification*, une stabilité du motif *Livraison-Installation* et baisse de quasi tous les autres motifs.

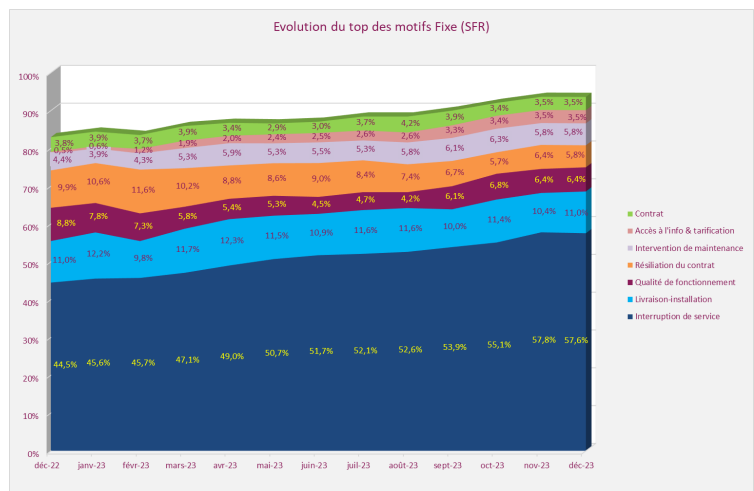


Figure 16

BOUYGUES TELECOM

L'évolution des motifs pour ByTel montre une hausse des motifs *Interruption de service*, *Intervention de maintenance*, *Qualité de service* et *Accès à l'information et Tarification* alors que les autres motifs sont en baisse.

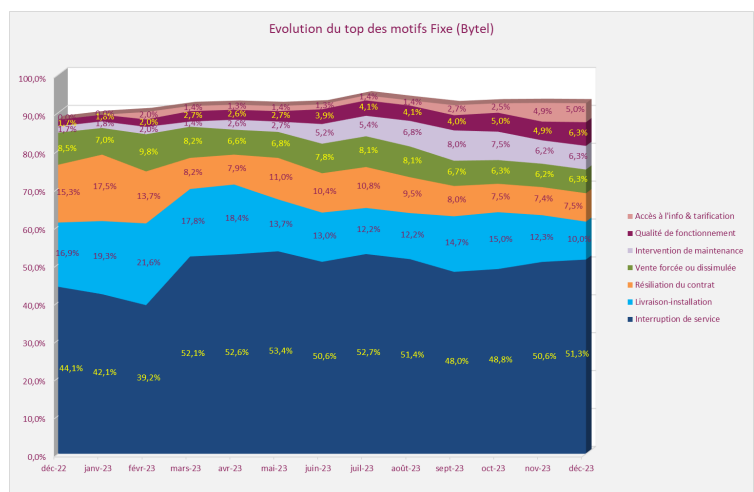


Figure 17

FREE

L'évolution des motifs pour Free n'échappe pas à la hausse générale du motif *Interruptions de service* accompagné par les motifs *Intervention de maintenance* et *Accès à l'information et Tarification* alors que les autres motifs baissent.

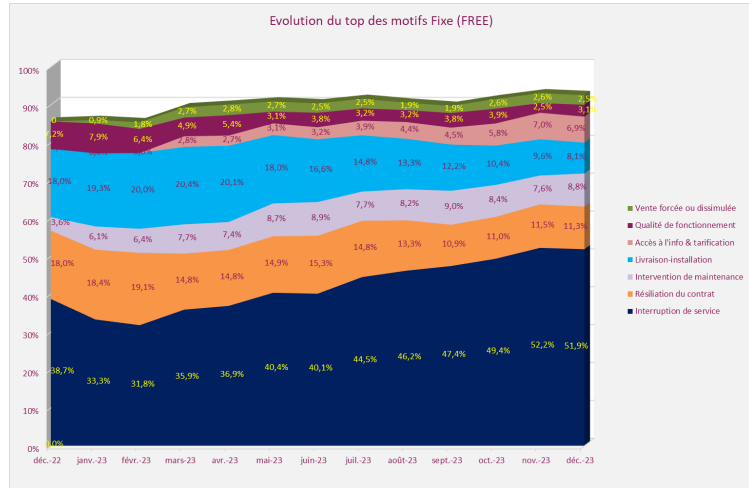


Figure 18

AUTRES

Il est difficile de distinguer une véritable tendance dans l'évolution des motifs pour les petits opérateurs à l'exception d'une forte hausse du motif *Accès à l'information et Tarification*.

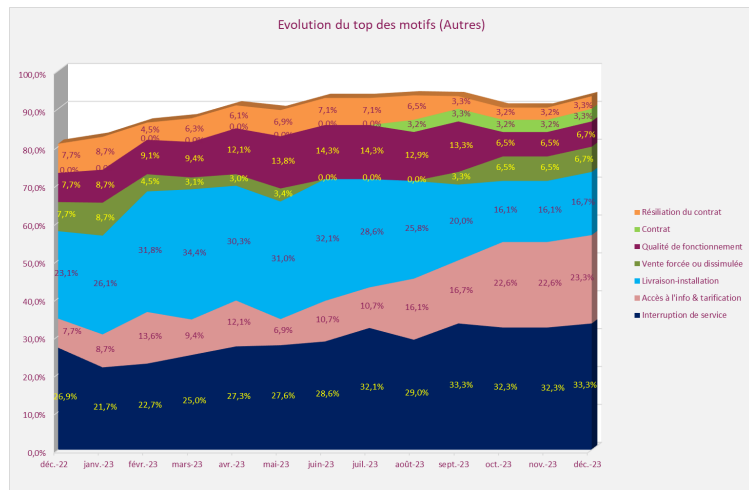


Figure 19

L'expérience client dans le secteur Internet

L'allure générale de la répartition est ici assez proche de celle de l'ensemble des secteurs, aussi bien en nombre brut d'insatisfactions qu'en ramenant leur nombre au nombre d'abonnés, montrant bien l'impact dominant de ce secteur où les *interruptions de service* prennent la part du lion pour Orange. Le motif *mise à disposition* a très sensiblement régressé par rapport à l'an passé, laissant espérer que les délais de réalisation des accès fibre soient en voie d'amélioration.

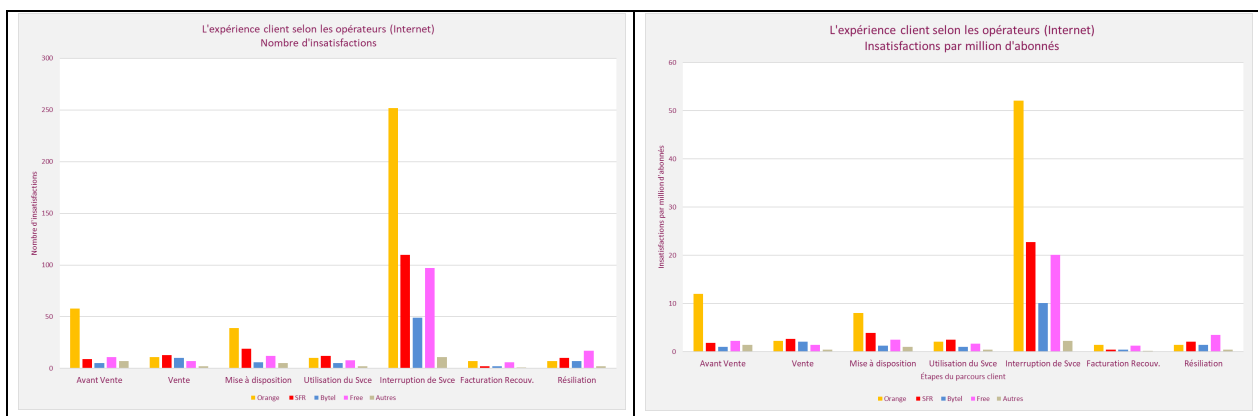


Figure 20

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 88% des insatisfactions du secteur soit encore 10% de plus que l'an passé pour des motifs dont trois sont les mêmes. Le motif *interruptions de service* a encore augmenté sa part passant de 49 à 57%. Les deux autres motifs présents l'an passé *Livraison-installation* et *Résiliation* ont baissé fortement. Des deux nouveaux motifs de ce Top, *Intervention de maintenance* et *Accès à l'information*, le second a la croissance la plus spectaculaire puisqu'il arrive au second rang.

N°	Motif d'insatisfaction	% du total des insatisfactions Internet 2023	% du total des insatisfactions Internet 2022	Variation en volume 2023/2022	
				%	volume
1	Interruption de service	57,2%	48,6%	8,5%	+67% ↗
2	Accès à l'info & tarification	10,5%	0,5%	10,0%	+2900% ↗
3	Livraison-installation	9,9%	16,9%	-7,0%	-17% ↘
4	Intervention de maintenance	4,9%	3,6%	1,3%	+124% ↗
5	Résiliation du contrat	5,7%	9,0%	-3,3%	-17% ↘
		88,1%	78,6%		

Commentaires

- Le volume général des insatisfactions diffère selon les motifs et l'on voit que cette augmentation est principalement due au premier motif, *interruption de service* qui est le seul à avoir augmenté en volume plus que l'ensemble du secteur.
- Le motif *Accès à l'info & tarification* entre dans ce Top en prenant d'entrée la deuxième place.
- Le motif *livraison-installation* perd une place.
- Le motif *Intervention de maintenance* entre dans ce top à la quatrième place après une petite croissance (3,6 à 4,9%).
- La *Résiliation du contrat* revient à un niveau en dessous des années antérieures.
- Les motifs *Qualité de fonctionnement* et *Vente forcée et dissimulée* disparaissent du top.

Poursuite de la dégradation de la qualité technique

La part des motifs "*interruption de service*" a atteint cette année un niveau invraisemblable (57% de tous les signalements reçus mais si le motif "*qualité de fonctionnement*" a disparu de ce top, il a été relayé par le motif *Intervention de maintenance* indice que la nature des dysfonctionnements a peut-être évolué : ce ne serait plus tant leur nombre que le délai de réparation qui insatisfait les utilisateurs.

En outre, 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. À noter que l'entrée en vigueur théorique de la nouvelle Directive européenne n'a pas fait évoluer significativement la situation.

Ce motif persistant à un niveau inacceptable est principalement dû à nos yeux à une coordination défailante 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 60% des insatisfactions :

Quelques exemples :

Exemple 1 : Ligne fixe HS depuis plus de 15 jours ! Conséquemment téléalarme (pour personne âgée) HS.

Ce matin la personne a été retrouvée tombée depuis la veille en hypothermie et emmenée à l'hôpital.

Exemple 2 : Pour la deuxième fois en 6 mois de temps, ma ligne fixe est interrompue pour des raisons techniques propres à l'opérateur. Orange envoie des techniciens qui ne se représentent pas et n'avertissent pas non plus. Des frais de déplacement sont pourtant facturés alors qu'il s'agit d'un problème de réseau. Ils finissent par être remboursés mais seulement après réclamation.

La première panne a entraîné une interruption de 2 mois. La deuxième dure depuis le début du mois de mai.

Exemple 3 : Depuis le 15 mai dernier, mon opérateur a réalisé une connexion sur le nouveau réseau fibre et depuis j'ai subi des coupures internet très longues et répétitives (de la mi-mai à la mi-juin, donc 1 mois ensuite du 2 juillet au 20 juillet et là depuis le 18 août sachant que nous sommes le 6 septembre.) Je n'ai aucune connexion. Mon opérateur me dit ne pas pouvoir agir directement car l'infrastructure appartient à la société Altitude dans le Tarn et Garonne. Un ticket d'intervention a été ouvert le 18 août par mon opérateur.

Toutes ces coupures sont dues à des débranchements sauvages. Différents prestataires interviennent dans l'armoire de connexion située au centre de mon village et c'est le "bazar". C'est un manque de professionnalisme et de sérieux.

Cette situation est très pénible et inacceptable.

Je ne sais plus vers qui me tourner pour que le problème soit réglé rapidement et d'une manière pérenne.

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 : Mon immeuble est raccordé à la fibre, cela est physiquement visible et confirmé par l'ARCEP et XP Fibre, l'installateur. Mon appartement n'est pas raccordé ce qui me rend inéligible auprès des opérateurs malgré le fait que mes voisins soient raccordés. Je souhaiterais être raccordé mais n'arrive pas à obtenir cela des opérateurs ; l'ADSL ne me permet de travailler de chez moi à ce jour.

Exemple 2 : Bonjour à l'heure actuelle je suis abonné ADSL chez Orange. Ma commune vient d'être fibrée et elle passe sur la route au pied de mon lotissement depuis bientôt 3 ans. Le problème est que notre lotissement n'est pas raccordé à la fibre depuis cette date et Orange qui le réfère travaux sur notre commune ne me donne aucune information de délai malgré un courrier avec A/R auquel je n'ai pas eu de réponse et des relances au téléphone. Et pendant ce temps mon ADSL est en train de me lâcher.

Exemple 3 : Bonjour, j'habite à Magné 79460. J'ai fait une demande de raccordement. A Orange, car ils sont chargés du déploiement de la fibre. Pour me raccorder à la fibre Orange me propose d'être raccordé à l'ADSL en premier lieu. Un sous-traitant intervient et le technicien dit qu'il ne peut me raccorder car il n'y a plus de ligne cuivre. Effectivement les lignes cuivre ont été retirées car la fibre arrive à 25m de la maison dans une chambre au sol. Notre maison qui servait de gîte avant notre achat en juillet 2022 n'était plus raccordée depuis longtemps. La ligne n'étant plus utilisée elle a tout bonnement été supprimée vu l'arrivée de la fibre à Magné. Du coup j'ai été

remercié par Orange, pas de suite possible. Étant client SFR à mon ancienne adresse et toujours pour les portables. Je demande le raccordement à SFR. Retour du même sous-traitant et même constat. SFR m'a proposé une box 4G, le prix n'est pas le même et je suis limité en débit. Je ne sais à quel saint me vouer pour que l'on me raccorde. J'en ai parlé au maire qui me répond que ce n'est pas de son ressort.

Livraison-installation

Exemple 1 : Suite à la souscription d'un abonnement fibre, un technicien est venu à mon domicile afin d'effectuer le raccordement de mon appartement au point de raccordement fibre de l'immeuble. Il a vérifié que l'installation était techniquement réalisable et m'a confirmé qu'il existait un point de raccordement fibre pour l'immeuble et que mon appartement dispose d'un boîtier de communication. Sauf qu'il semblerait qu'un problème administratif empêche le raccordement à la fibre car le point de raccordement de l'immeuble n'a pas été répertorié. Le technicien a donc contacté le service client afin de confirmer qu'il pouvait réaliser le raccordement et a attendu 20mn mais n'a pas reçu de réponse positive. Pourtant le point de raccordement fibre existe bien depuis le 01/08/2021 et la prestation était techniquement réalisable, d'autant plus que deux techniciens étaient déjà intervenus sur ce point de raccordement. J'ai donc contacté le service client afin de les alerter de la situation car en plus mon abonnement ADSL a été résilié chez mon ancien opérateur. Après plusieurs échanges je viens de recevoir un mail de résiliation alors que je n'ai pas effectué une telle demande.

Exemple 2 : Il a fallu 2 mois et plusieurs interventions avant que l'installation ne soit réalisée. In fine c'est moi qui ai finalisé l'installation qui selon l'installateur n'était pas possible.

Exemple 3 : Suite à la proposition d'offre de service de Free. Je suis dans l'attente de l'installation depuis deux mois, sans aucune réponse concrète de leur part qui décharge la faute sur SFR à qui appartient l'immeuble.

Je n'ai aucun service d'installation de connexion à mon domicile. Cela dure depuis trois mois. J'ai changé d'opérateur pensant que le problème serait vite résolu.

A priori un litige et une expertise est en cours entre les deux opérateurs Free et SFR dont je suis la victime.

Intervention de maintenance

Exemple 1 : Notre lotissement (15 maisons) a eu une interruption brutale de la connexion internet il y a un mois et depuis c'est la pagaille la plus complète. Les opérateurs interviennent et reconnectent l'un en en déconnectant un autre. Il y a un problème au niveau de l'infrastructure mais Orange n'intervient pas à ce niveau.

Exemple 2 : Orange, qui a la délégation de service public pour le raccordement fibre dans notre ville, se base sur une cartographie fautive sur laquelle notre copropriété n'existe pas. Et nous avons beau appeler le 3900, il ne se passe rien.

Exemple 3 : Bonjour, cela fait plus de 2 mois que ma ligne téléphonique et internet ne fonctionne que par intermittence, voire ne fonctionne pas.

SFR m'a envoyé 5 rendez-vous de technicien, soit ils ne peuvent rien faire car la ligne est défectueuse soit ils ne se présentent pas.

Les rendez-vous doivent confronter les techniciens de SFR et FRANCE TELECOM afin de résoudre le problème.

SFR m'indique qu'il faut résilier ma ligne, mais cela me pose problème car je ne souhaite pas perdre cette ligne, en effet mon alarme de maison est programmée sur cette ligne.

Résiliation

Ce motif qui se maintenait depuis des années à un haut niveau a baissé cette année, en particulier chez SFR et Free.

Quelques exemples :

Exemple 1 : Free ne m'a jamais livré de Free box mais à prétendu avoir reçu ce matériel en retour peu après me l'avoir soi-disant livrée. Mais ils m'ont prélevé pendant 2 ans un abonnement à cette Free box après ce retour et alors que je ne bénéficiais d'aucun service. Free n'a jamais voulu me rembourser ces prélèvements abusifs malgré mes multiples réclamations.

Exemple 2 : Pas d'internet pendant 1 mois, nous avons donc changé d'opérateur en demandant une résiliation sans frais au motif de cas de force majeure. Frais de résiliations de 363.91 euros demandés par Free.

Exemple 3 : Suite à une mutation professionnelle, j'ai résilié sans frais mon abonnement fibre de 1 an chez Orange. J'ai résilié au bout de 8 mois et le fait d'être muté professionnellement est une condition pour ne pas avoir à payer de frais de résiliation ni les mois restants.

Cependant, Orange m'a tout de même prélevé ces frais. Ce à quoi je me suis opposé en bloquant le prélèvement.

Depuis, mon dossier a été transféré à RecoCash qui me met la pression pour que je paie malgré l'envoi des pièces justifiant que cette demande est infondée et injuste.

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 presque tous les motifs d'insatisfactions à la seule exception des motifs *Facturation* et *Qualité du Service Client*. Alors que, selon l'ARCEP, l'xDSL constitue encore 26% des accès, le graphique montre qu'il ne représente que 20% de l'ensemble des signalements. 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. Les trois premiers motifs *Interruption de service*, *Accès à l'information et Tarification* et *Livraison-Installation* sont également ceux pour lesquels la part de la fibre excède sa part de marché constituant l'essentiel de la manifestation des problèmes de déploiement.

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

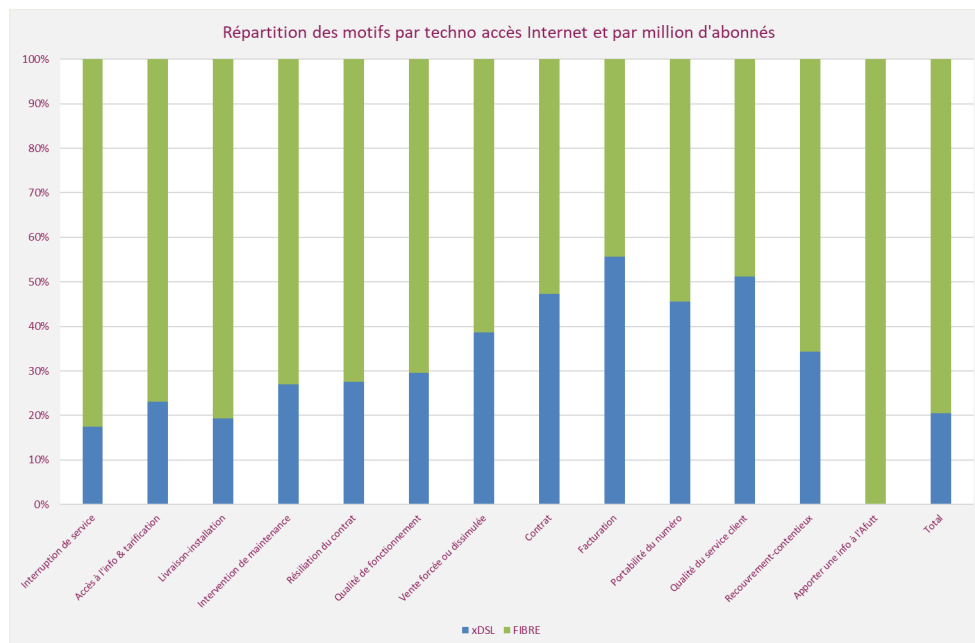


Figure 21

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 2023 et rappelle les valeurs des indices déterminées en 2022.

FAI	Part des insatisfactions	Indice 2023	Indice 2022	Part du Parc T3 2023
Bouygues	10,1%	0,67	0,67	15,0%
Free	19,0%	0,84	0,80	22,7%
Autres	3,6%	0,95	1,22	3,8%
SFR	21,1%	1,05	1,42	20,1%
Orange	46,2%	1,21	0,99	38,4%
Total	100%	1	1	100%

La plage des indices : de 0,67 à 1,21 se réduit un peu par rapport à l'année précédente. Bytel et Free conservent un indice inférieur à « 1 » et sont rejoints par les petits opérateurs. SFR s'en rapproche alors que Orange s'en éloigne significativement. 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.

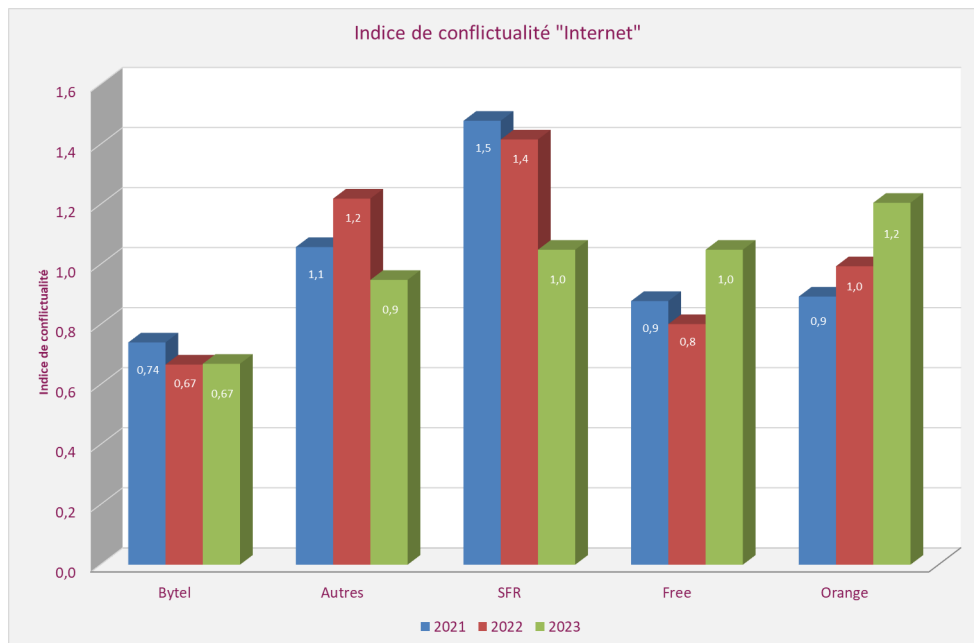


Figure 22

Commentaires

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

Orange passe en dernière place, sa situation continuant à se dégrader, toujours essentiellement en raison des problèmes liés au déploiement de la fibre.

SFR poursuit encore cette année sa tendance à l'amélioration et dépasse même ses performances de 2014 (1,15).

Analyse de la qualité de service des opérateurs d'infrastructure

Le déploiement de la fibre a été organisé en répartissant la tâche entre opérateurs commerciaux dont les offres 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 INFRASTRUCTURE, 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 ne sont toujours pas entrées en vigueur. En outre l'ARCEP a publié en juillet 2023 un observatoire de la qualité de la fibre basé sur les tickets d'incident échangés entre OC et OI. Cet observatoire vient tout juste d'être réédité pour le troisième trimestre. 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 T3 2023 font apparaître que la corrélation entre les résultats publiés par les OI et l'observatoire publié par l'ARCEP est loin d'être 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 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.

Conclusion sur le secteur "Internet fixe"

Dans l'ensemble de ce secteur, le principal fait marquant est le niveau de signalements pour les *interruptions de service* qui a atteint un niveau record. L'autre point marquant est la dégradation de la situation d'Orange qui s'écarte du peloton alors qu'au contraire les autres opérateurs se rapprochent.

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

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

Si l'on s'intéresse à l'évolution au cours de l'année dans ce secteur en particulier, le graphique de la figure 20 qui montre l'évolution du nombre d'insatisfactions par million d'abonnés par opérateurs sur douze mois glissants au cours de l'année 2023, fait apparaître que les tendances indiquées sont continues sur l'ensemble de l'année.

Enfin, le contexte général du déploiement de la fibre reste particulièrement préoccupant de notre point de vue qui semble partagé par un grand nombre d'observateurs. 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. Il est incontestable que ce chantier est ambitieux mais notre sentiment est que les moyens mis en œuvre pour le réaliser, et surtout son organisation, ne sont pas à sa taille alors que ce déploiement a significativement ralenti. Qui se souvient que le célèbre outil de gestion de projet PERT a été créé par la marine américaine pour rattraper le retard des États-Unis sur l'URSS en matière de balistique et qu'il a permis le succès du programme POLARIS puis la conquête de la lune ? Il nous semble évident que la dilution des responsabilités entre OI et OC est la cause majeure des dysfonctionnements du déploiement de la fibre qui ne pourront pas être réglés sans un changement profond de cette organisation.

III. Analyse détaillée du secteur Mobile

Volume d'insatisfactions et répartition

En 2023, dans le secteur mobile et contrairement au secteur fixe, le volume des insatisfactions enregistrées à l'AFUTT a continué à diminuer à peu près dans les mêmes proportions que l'an passé (-31 contre -39%). 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*.

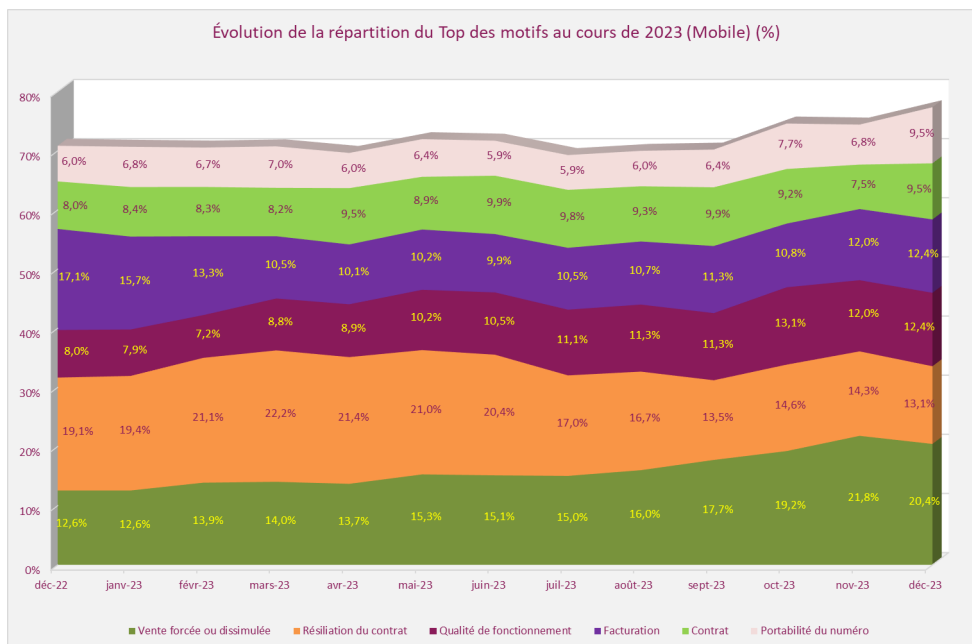


Figure 23

La comparaison avec résultats de la médiation qui fait apparaître 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 :

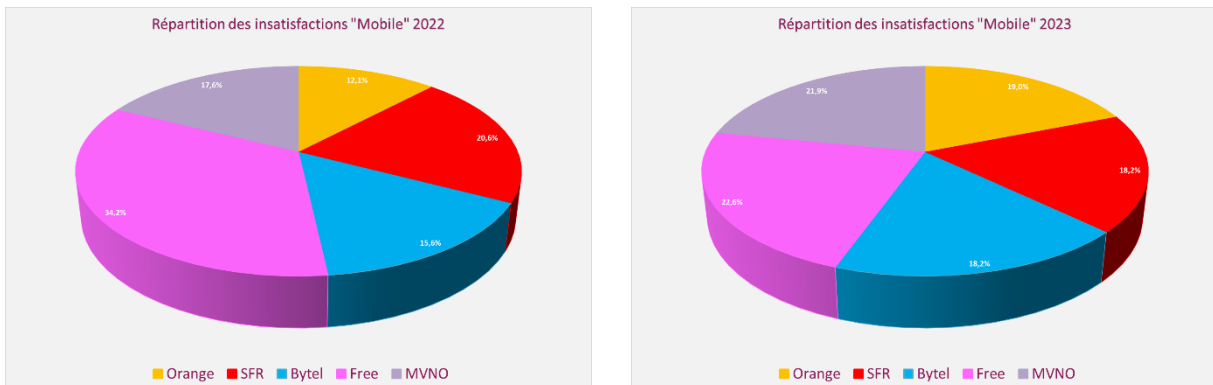


Figure 24

La comparaison entre ces deux graphiques met en évidence les baisses de Free et SFR et l'augmentation relative conséquente des autres opérateurs.

Répartition géographique par opérateur

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

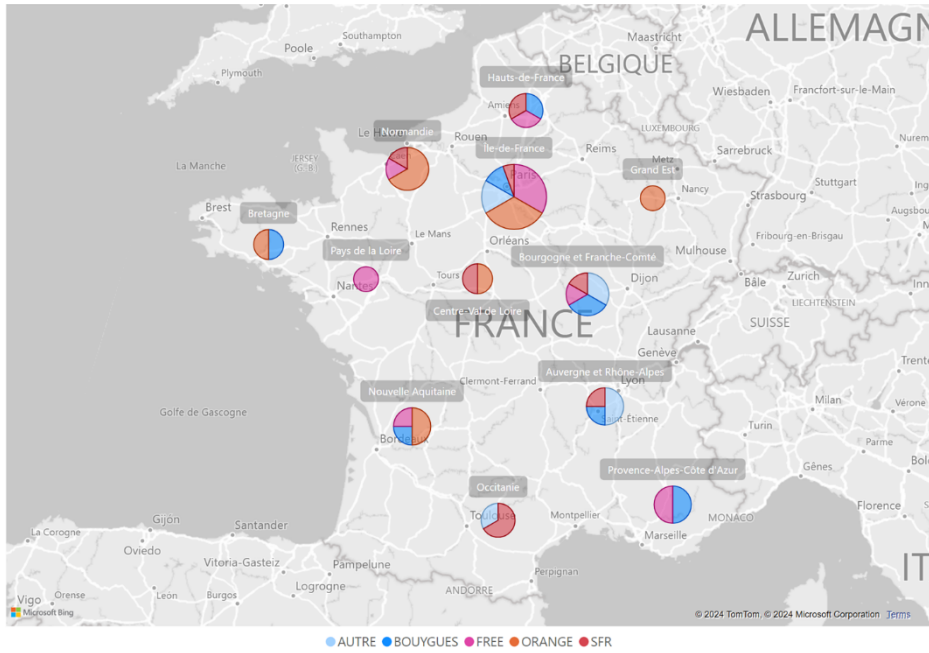


Figure 25

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 les signalements sont relativement plus nombreux hors des grandes métropoles.

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

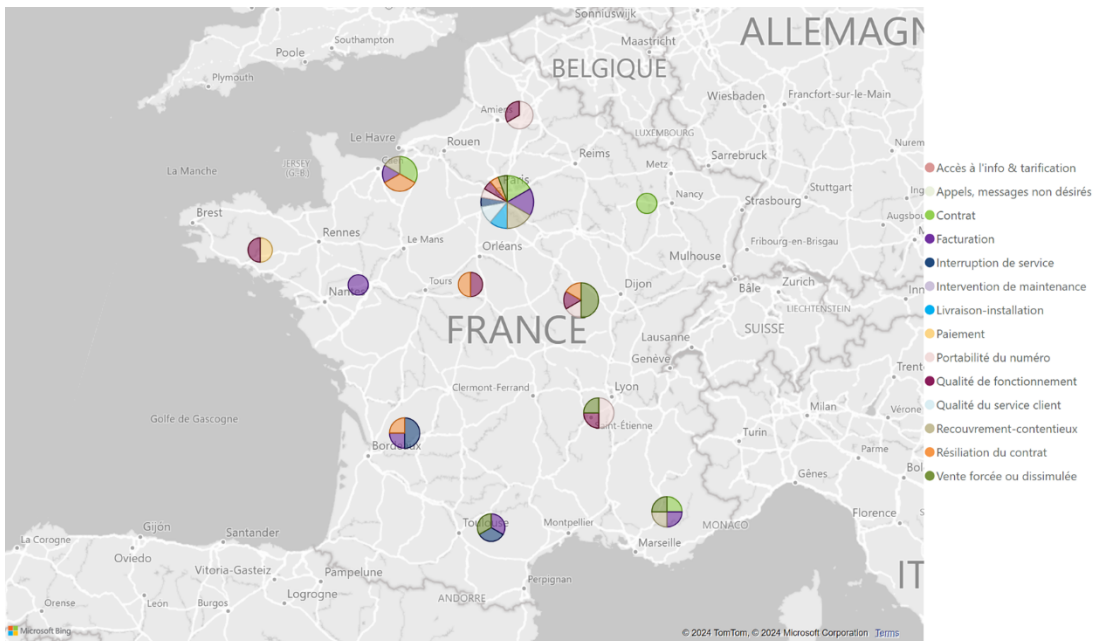


Figure 26

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.

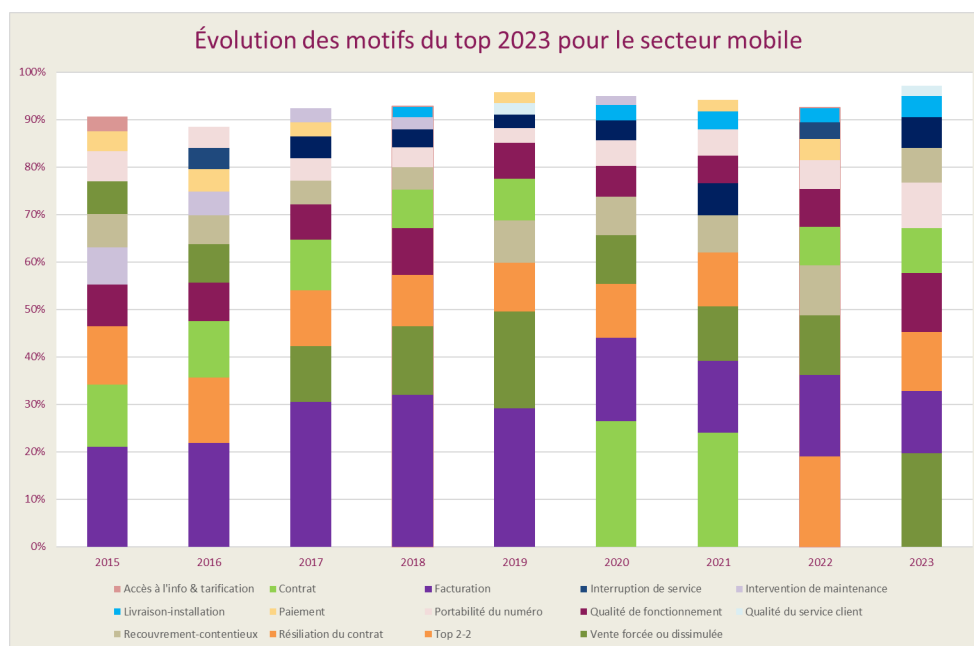


Figure 27

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 2022 et 2023 apparaissent dans le tableau ci-après qui détaille l'évolution en volume et en part relative par rapport à 2022.

Opérateurs	Orange	SFR	ByTel	Free	MVNO	Total
Delta en volume 2023/2022	8,3%	-39,0%	-19,4%	-54,4%	-14,3	-31,2%
Part relative 2023/2022	19/12%	18/21%	18/16%	23/34%	22/17,6%	
Delta en % 2023/2022	6,92%	-2,35%	2,67%	-11,54%	4,31%	
Nb d'insatisfactions par M d'abonnés 2023/2022	1,2/1,1	1,2/1,9	1,5/2,0	2,0/4,7	5,1/6,4	1,7/2,5
Delta en % 2023/2022	9,7%	-38,1%	-21,0%	-56,8%	-20,6%	-32,0%

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

L'évolution du secteur en nombre d'insatisfactions par million d'abonnés est illustrée ci-dessous et on peut voir que l'amélioration est spectaculaire.

En raison des conditions dans lesquelles les internautes saisissent l'AFUTT, le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés ne représente qu'une faible part de la mesure réelle des insatisfactions client.

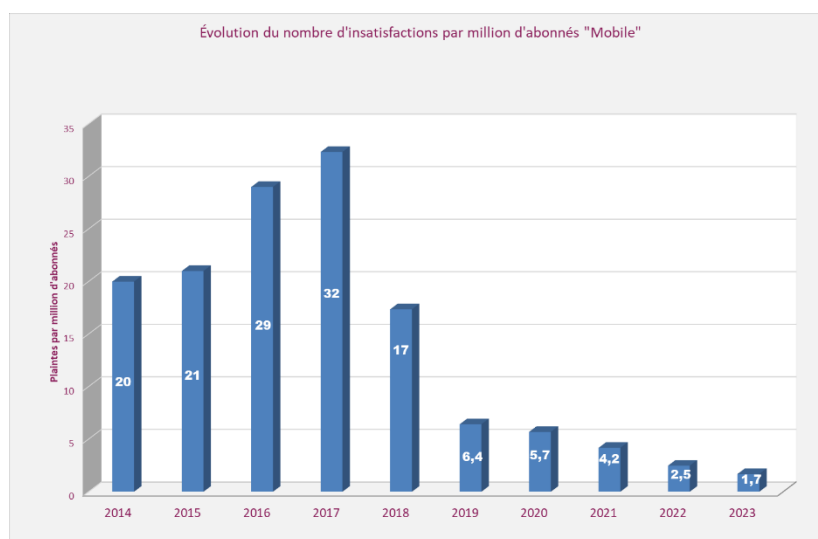


Figure 28

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. Seuls Orange et les MVNO ne suivent pas la tendance générale. Free et SFR marquent la baisse la plus significative.

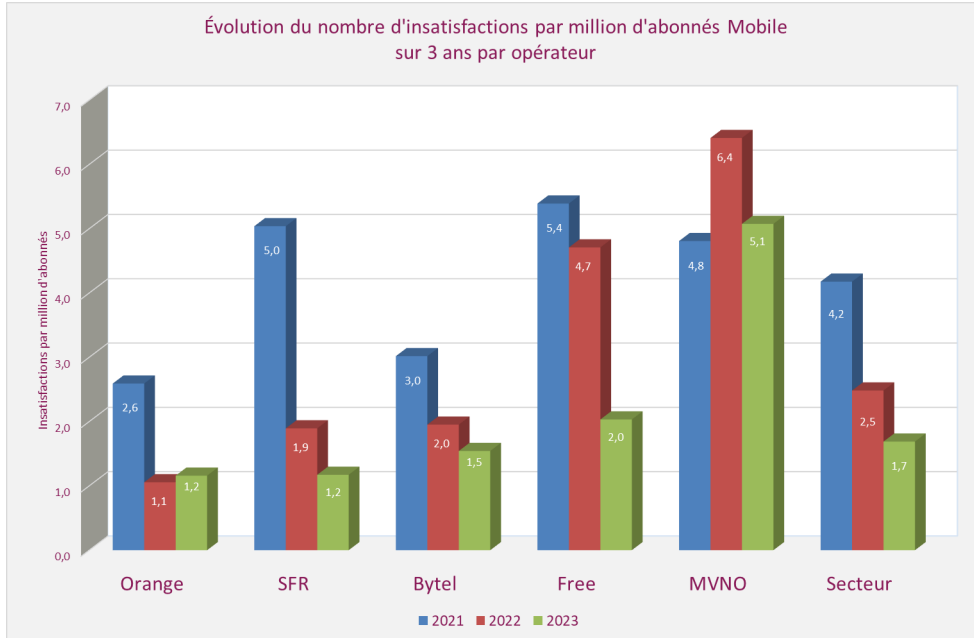


Figure 29

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. Dans le secteur mobile, elle arrive même au niveau de celle de ORANGE qui reste en tête exæquo. Bytel garde la troisième place, devant Free qui s'améliore cependant très fortement, se rapprochant des autres grands opérateurs. L'inquiétude provient des MVNO qui s'améliorent tout de même un peu par rapport à l'an passé mais ne suivent pas la tendance générale au rapprochement.

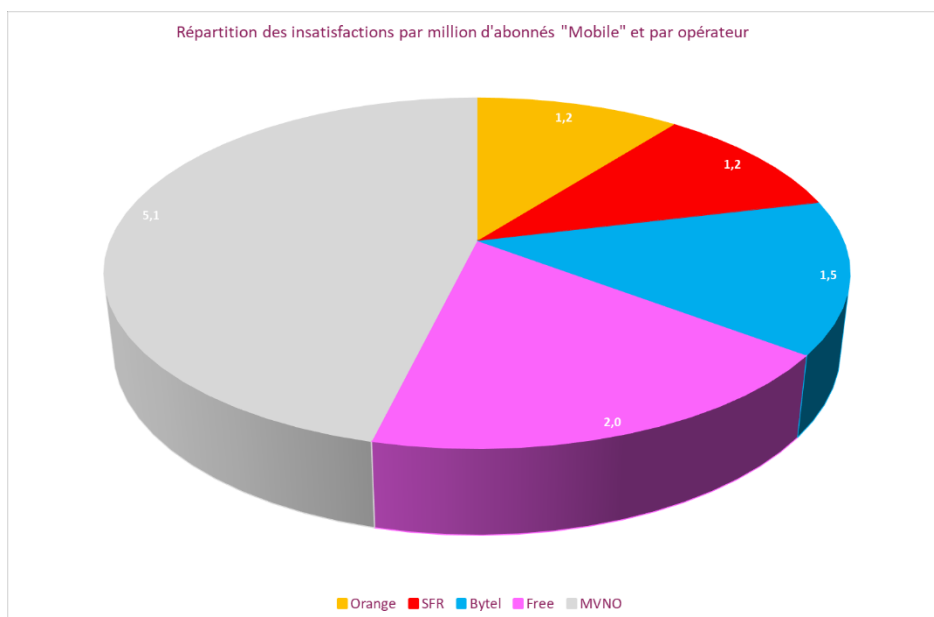


Figure 30

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 2023 sur 12 mois glissants, illustrée par le graphique ci-après, indique que la part de SFR a poursuivi sa tendance au rapprochement avec les meilleurs pour le secteur mobile. Free est dans la même tendance en diminuant sa part de moitié par rapport à l'an passé mais reste cependant plus conflictuel que le secteur. En revanche, la part des MVNO ne suit pas la même tendance et ils sont en fin d'année trois fois plus conflictuels que la moyenne du secteur.

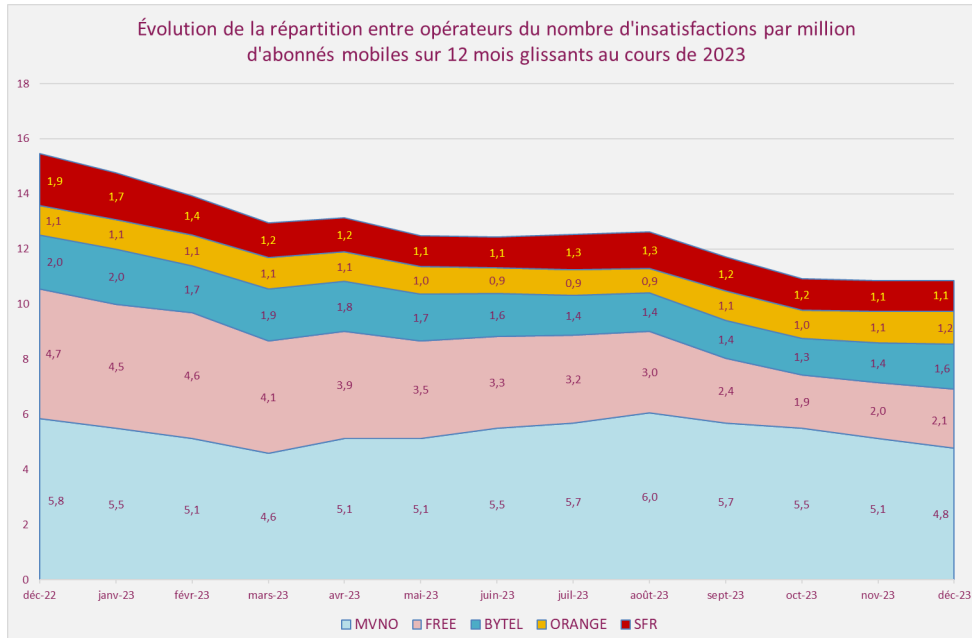


Figure 31

Le fait marquant en ce secteur est la baisse générale des insatisfactions qui nous sont parvenues (-31%), sauf pour les MVNO dont la part a augmenté même en valeur absolue. Les parts de FREE et de SFR connaissent en revanche la plus forte baisse à l'inverse de celles d'Orange et de Bytel qui augmentent en valeur absolue. Orange reste le moins conflictuel mais est exæquo avec SFR. Bytel reste troisième mais s'est fait distancer par SFR. Le nombre d'insatisfactions de Free baisse très sensiblement en volume et poursuit donc son amélioration en part relative (23/34%). 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 2023

Le graphique ci-contre montre l'évolution des motifs du top dans le secteur mobile et en particulier la forte croissance de la part du motif *vente forcée et dissimulée* alors qu'au contraire celles des motifs *résiliation* et *facturation* ont retrouvé un niveau proche de celui de fin 2021. De même la part des *recouvrements-contentieux* qui était l'an passé en croissance inquiétante a baissé au point de laisser la place à la *portabilité du numéro* qui a connu une hausse continue au cours de l'année 2023.

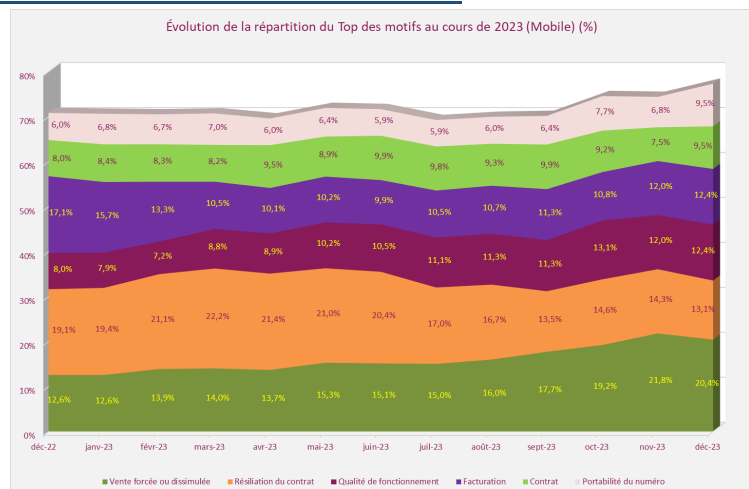


Figure 32

La part des *contrats* est restée stable alors que l'évolution de la *qualité de fonctionnement* en croissance continue depuis début 2022 reste à surveiller.

Les graphiques suivants montrent l'évolution de ces motifs pour chacun des opérateurs au cours de l'année 2023.

ORANGE

Le fait marquant pour cet opérateur est la croissance sensible des motifs **Vente forcée ou dissimulée** et surtout **Accès à l'information et Tarification** qui arrive au deuxième rang en fin d'année. A l'inverse le motif **Livraison-installation** a fortement baissé.

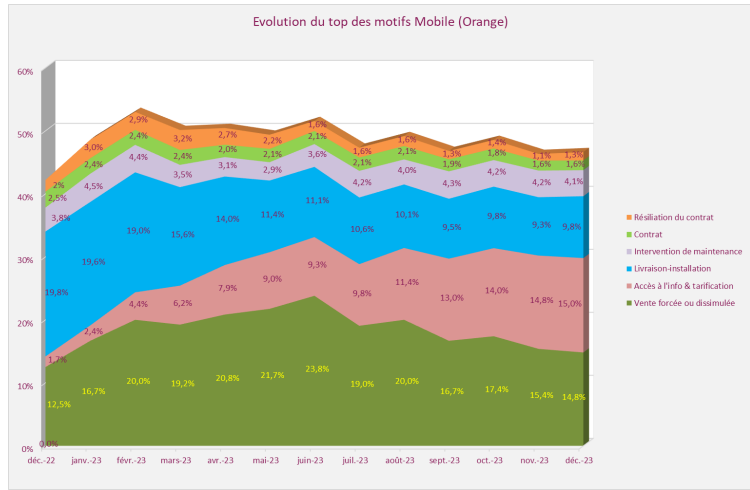


Figure 33

SFR

Pour cet opérateur, le fait marquant est la remontée du motif **Vente forcée ou dissimulée** après une baisse sensible en milieu d'année et la forte hausse des motifs **Interruption de service** et **Portabilité du numéro**.

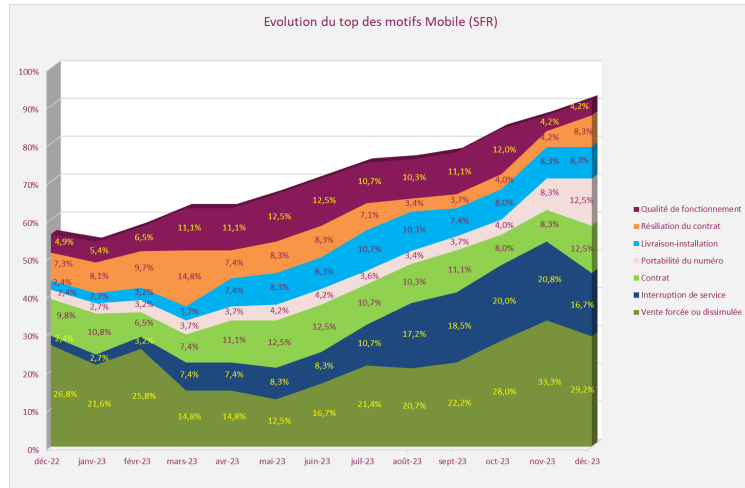


Figure 34

BOUYGUES TELECOM

Pour cet opérateur, c'est le motif **Vente forcée ou dissimulée** qui avec **Facturation** prend plus de la moitié des signalements.

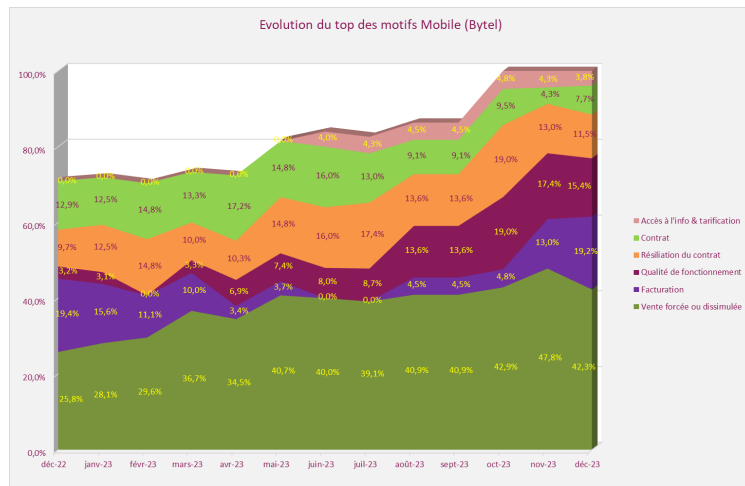


Figure 35

FREE

Pour Free, ce sont les motifs *Facturation*, *Recouvrement-contentieux* et *Résiliation du contrat* qui représentent plus de la moitié des signalements mais ce dernier motif est en très forte baisse en fin d'année.

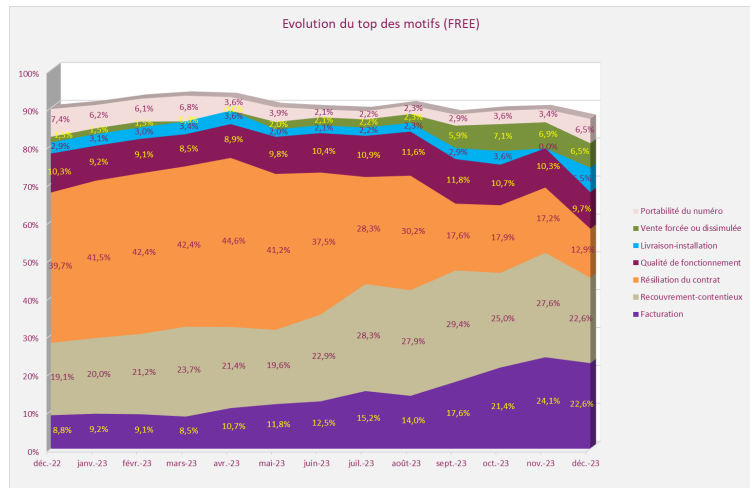


Figure 36

MVNO

Pour les MVNO, les motifs sont assez différents des autres opérateurs et pratiquement tous en hausse à l'exception de la *Facturation*.

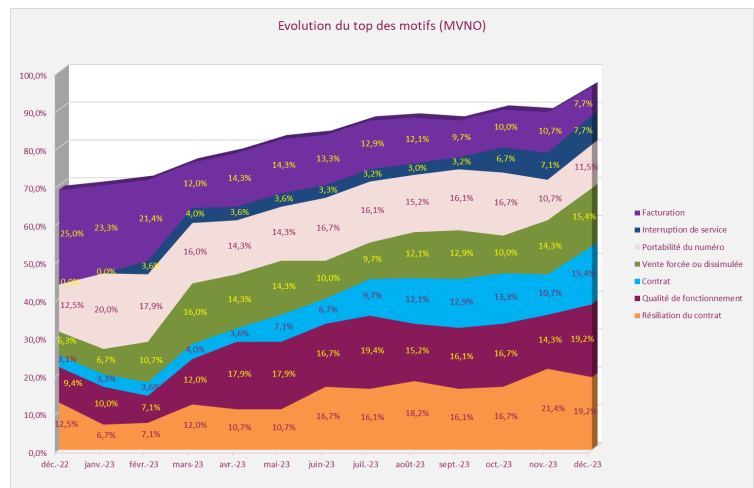


Figure 37

L'expérience client dans le secteur Mobile

Le graphique de la figure 37 fait, encore cette année, ressortir la domination des MVNO dans la plupart des étapes 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 quoiqu'encore élevé. L'utilisation du service a un peu baissé pour la plupart des opérateurs sauf pour Orange qui augmente sensiblement.

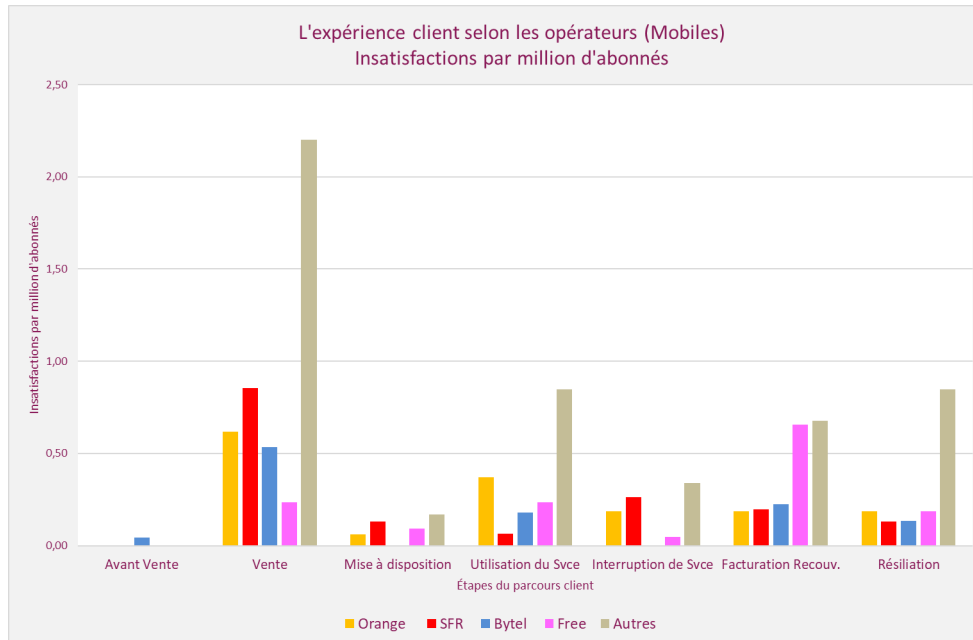


Figure 38

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

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

Les cinq premiers motifs rassemblent un peu plus de 76% des insatisfactions reçues en 2023. Le tableau ci-après les détaille et rappelle les résultats de l'année précédente, montrant une sensible augmentation des « *Vente forcée ou dissimulée* » et « *Qualité de fonctionnement* ». Le motif « *résiliations* » est en baisse par rapport à 2022 mais reste dans le Top en quatrième place.

Le motif *portabilité du numéro* est en hausse sensible au point d'entrer dans le Top à égalité avec le *contrat*.

N°	Motif d'insatisfaction	% du total des insatisfactions Internet 2023	% du total des insatisfactions Internet 2022	Variation 2023/2022		
				%	volume	
1	Vente forcée ou dissimulée	19,7%	12,6%	7,1%	8%	↗
2	Facturation	13,1%	17,1%	-3,9%	-47%	↘
3	Qualité de fonctionnement	12,4%	8,0%	4,4%	6%	↗
4	Résiliation du contrat	12,4%	19,1%	-6,7%	-55%	↘
5 ex	Contrat	9,5%	8,0%	1,4%	-19%	↘
5 ex	Portabilité du numéro	9,5%	6,0%	3,5%	8%	↗
		76,6%	70,9%		-31%	

Commentaires

- La composition du TOP 5 reste inchangée cette année pour cinq des six motifs mais dans un ordre différent, avec « *Vente forcée et dissimulée* » et la « *Qualité de fonctionnement* » qui progressent même en volume. Le motif « *Recouvrement-contentieux* » qui avait augmenté en

2022 disparaît du podium et est remplacé par le motif « *Portabilité du numéro* » qui progresse également en volume exæquo en queue de peloton avec le motif « *Contrat* ».

- La « *Facturation* » garde sa deuxième place.
- Le motif « *Résiliation* » perd trois places.
- Dans ce secteur à l'inverse de celui d'Internet, le volume général des insatisfactions a baissé par rapport à 2022 (~-31%).

Vente forcée ou dissimulée

Ce motif est en forte augmentation en 2023 par rapport aux autres motifs, en conséquence en particulier des changements de tarif souvent jugés anormaux.

Quelques exemples :

Exemple 1 : Ma grand-mère a été facturée sur 29 mois pour un service qu'elle n'utilise pas et qui s'est activé suite à publicité sur laquelle elle a dû cliquer. Le service en question est Orange Jeux Club, facturé à hauteur de 11,95€/mois minimum soit $29 \times 11,95\text{€} = 346,55\text{€}$ facturés. N'étant pas la seule dans ce cas, et suite à échange par messagerie en ligne avec une conseillère Sosh, cette dernière a su tout de suite de quoi il s'agissait et désactivé l'option qui faisait qu'elle pouvait adhérer automatiquement à ce genre de service, donc j'en déduis et conclus que l'opérateur Sosh est très conscient de ses agissements trompeurs et abusifs, facturant des services sur contrat sans le consentement libre du consommateur, et ainsi je demande nullité du contrat, ou du moins aux services facturés décrits ci-dessus.

Exemple 2 : Je renégocie mon contrat après un an, on me promet oralement par téléphone un forfait de 20 go à 7,99, finalement, c'est 20,99, je téléphone et m'indigne, on me promet une remise de 7 euros et on m'assure un coût de 13,99 et maintenant j'ai une facture de 17,99 par mois et 180 go et il m'est impossible d'avoir une explication cohérente et de garder un forfait de 20 go. " les forfaits évoluent, on n'y peut rien", me dit l'opératrice au téléphone !

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.

Facturation

La *facturation* a légèrement baissé en 2023 par rapport aux autres motifs mais garde la deuxième place.

Quelques exemples :

Exemple 1 : Facturation hors forfait étranger avant réception des SMS réglementaires.

Veillez trouver ci-dessous les détails du problème rencontré. Ces éléments ont été fournis (et répétés à de multiples reprises) au support client de mon opérateur qui fait tourner en rond ma demande. "Je conteste la facturation de données mobiles lors de mon séjour en Afrique du Sud (du 26 octobre au 13 novembre 2023). J'y suis resté continûment en mode avion hormis deux fois brièvement pour partager une connexion wifi (le 7 et 12 novembre). Le 12 novembre j'ai reçu simultanément les messages de bienvenue de Bouygues Télécom contenant les informations tarifaires, ainsi que les deux messages de dépassement de forfait. D'après mon compte sur l'application de Bouygues Télécom ces messages auraient été envoyés le 7 novembre, mais ne les ayant pas reçus à cette date, je n'ai pas pu réagir en fonction. Si j'avais été tenu informé, tel que la législation l'exige, j'aurais évidemment réagi pour éviter toute consommation hors forfait."

Exemple 2 : J'ai fait du hors-forfait de 60€ de data (pour 6Mo), alors que j'étais encore en territoire français (aux Saintes, une île de la Guadeloupe), et surtout je n'ai jamais été avertie du changement de tarifs de consommations.

Exemple 3 : Bonjour,

Depuis l'installation de la fibre dans le village de ma belle-mère, son téléphone portable ne passe plus dans son domicile, ce qui pose problème pour sa télé assistance. Malgré mes appels répétés chez l'opérateur orange rien ne s'améliore. que puis-je faire pour que cela change et qu'elle ne soit plus en difficulté pour pouvoir appeler et être jointe en cas d'urgence médicale.

Qualité de fonctionnement

Augmentation sensible encore cette année de ce motif par rapport aux autres, ce qui l'amène en troisième place.

Quelques exemples :

Exemple 1 : "Impossible de passer des appels sans coupures, SMS ne partant pas. Impossible de retirer un colis au locker Amazon car pas de réseau !

La couverture est annoncée correcte mais pas du tout. J'ai du résilier mes 2 abonnements mobiles il y a 6 jours. Je suis chez free aujourd'hui et le service est bon (pas top, mais on se contente de peu !)."

Exemple 2 : Problème d'appel en réseau mobile et en WIFI. Le correspondant m'entend très mal ou la communication se coupe

Exemple 3 : "Je suis globalement satisfait de la couverture et de la qualité du réseau Orange, mais il y a une situation vraiment insupportable et inacceptable de mon point de vue : la ligne SNCF Rouen/Paris. Tant la voix que l'Internet sont vraiment limités et très instables (et je ne parle pas que des tunnels). Alors que c'est très correct quand je suis en voiture sur l'A13 pour faire le même trajet, c'est inutilisable par le train. Récemment sur 40 mn de conversation, ça a coupé 7 fois !..."

À quand une couverture de qualité comme celle dont je bénéficie dans le TGV Paris/Lyon ?"

Résiliation du contrat

Ce motif qui était passé en tête en 2022 revient en 2023 à un niveau proche de 2021.

Quelques exemples :

Exemple 1 : Bonjour, Coriolis a retiré de mon compte 1087,76 pour frais de résiliation car j'ai arrêté la ligne car ça ne capte pas où je travaille : je suis itinérante cirque et on m'a assuré que c'était fiable quand j'ai souscrit. J'ai appelé très souvent pour trouver des solutions car 1 ou 2 fois mon fils handicapé était malade et je n'ai pas pu appeler le médecin j'ai envoyé en recommandé avec accusé de réception une demande de résiliation pour mauvais fonctionnement et ils ne m'ont pas recontactée. Quand j'appelé ils me disent que ça capte à mon adresse administrative alors que je leur ai expliqué mon itinérance.

Contrat

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

Quelques exemples :

Exemple 1 : Bonjour j'ai un téléphone professionnel chez Bouygues Télécom depuis 20 ans et depuis 3 ans, ils se permettent d'arrêter le fonctionnement de mes services quand ils estiment que j'envoie trop de SMS, j'ai un abonnement illimité, je ne fais aucun démarchage, j'ai un cabinet de bien-être, j'ai besoin de pouvoir répondre à mes clients qui me contactent avec des questions importantes, type de massage soins, durée etc., adresse. Tous les jours j'ai une activité pour gérer mon entreprise. J'ai besoin de pouvoir demander aux clients leur satisfaction également, et le comportement de cette entreprise vis à vis des clients fidèles est complétement irrespectueuse et inadmissible. Je ne vais même pas pouvoir souhaiter la bonne année et me servir de mon téléphone, que je paye depuis 20 ans chez eux, sans avoir peur, de me faire restreindre ma ligne, je suis franchement dégoûtée.

Exemple 2 : Free a migré le forfait de 2€ de mon enfant vers le forfait 19€ sans mon accord. Je n'ai pas d'engagement. Les conditions prévoient que les forfaits peuvent être changés à tout moment.

J'ai demandé à plusieurs reprises de basculer sur le forfait de 2€ mais Free s'obstine à ne pas le faire, la possibilité de le faire a même été enlevée de mon espace client.

Je suis désespérée car Free prélève indument cet argent."

Portabilité du numéro

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

Exemple 1 : J'ai appelé le 1044 de Free pour faire une demande de portabilité mobile de SFR vers Free + souscription à une offre abonnement mobile. J'ai communiqué toutes les infos requises (RIO,

nom, prénom, adresse email, postale, numéro identifiant Freebox ...). La portabilité a bien eu lieu (SMS reçu de FREE et email de SFR qui confirme la résiliation) sauf que je n'ai jamais reçu de carte SIM, ni mail de confirmation de souscription. Pire, j'apprends que Free a attribué mon numéro à une autre personne qui avait fait la même démarche que moi et se retrouve aussi sans son propre numéro. Cela fait déjà quasi une semaine que je bataille avec le service clients 3244 pour récupérer mon numéro et régulariser la situation. Mais à chaque fois, on me répond que c'est en cours de traitement et qu'il faut patienter. Free n'a pas respecté le processus de portabilité et a enfreint la loi en attribuant mon numéro alors que c'était une demande de portabilité. Et même si sans portabilité, il y a un délai de 45 jours min avant que l'opérateur puisse réaffecter le numéro. Si mon problème n'est pas résolu dans les plus brefs délais, j'alerterai la DGCCRF, UFC que choisir,

Exemple 2 : J'en suis à ma troisième demande de portabilité pour retourner chez SFR, sachant que lors du démarchage par SYMA au mois de janvier, la personne s'est présentée comme faisant partie d'une filiale de SFR, et disposait de toutes mes informations client SFR (dossier ouvert à la DGCCRF à ce sujet).

Par ailleurs, la qualité technique de la prestation SYMA est proche du zéro absolu (configuration de l'envoi des MMS à faire à la main par le client, et qui "saute" régulièrement, même chose en cas de déplacement à l'étranger).

Exemple 3 : Portabilité bloquée depuis le 31/12/2022

Ancien opérateur contacté (portabilité libérée) Asso de consommateur joint. Rien à faire.

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 2023 ainsi que celles des deux années précédentes sont rapportées dans le graphique ci-après qui montre l'augmentation significative de FREE et surtout des MVNO.

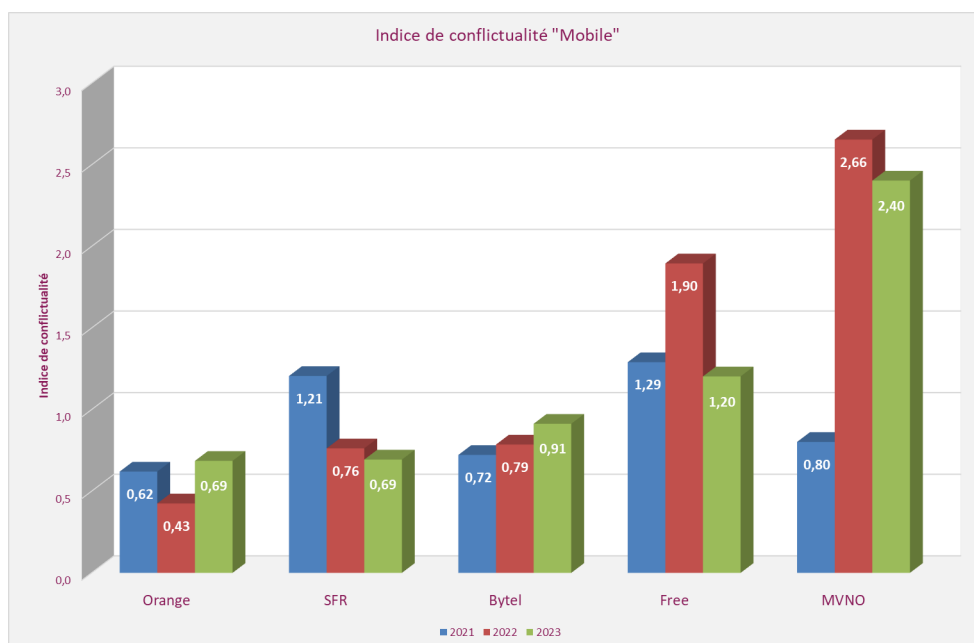


Figure 39

Le tableau ci-dessous rassemble les données du calcul de l'indice 2023 et rappelle les valeurs des indices déterminés en 2022.

MNO	Part des Insatisfactions	Indice 2023	Indice 2022	Part du Parc T3 2023
Orange	19,0%	0,69	0,43	27,7%
SFR	18,2%	0,69	0,76	26,3%
Bouygues	18,2%	0,91	0,79	20,0%
Free	22,6%	1,20	1,90	18,8%
MVNO	21,9%	3,00	2,57	7,3%
Total	100%	1	1	100%

Dans cette comparaison, Orange reste le moins conflictuel mais il est rattrapé par SFR. Bouygues Télécom garde la troisième place avec un score encore en léger recul. FREE s'est repris et revient à un indice un peu meilleur que celui de 2021 alors que les MVNO se dégradent encore.

Conclusion sur le secteur "Mobile"

L'année 2023 a été marquée dans le secteur mobile par une baisse des insatisfactions enregistrées par l'AFUTT par rapport à 2022 qui était déjà lui-même en baisse par rapport à 2020. Le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés est en conséquence également en baisse, le nombre des abonnés mobile ayant lui-même continué à augmenter.

Dans le secteur Mobile, la part de l'ensemble du TOP 5 a légèrement augmenté (76,6 au lieu de 69,8) ce qui traduit une concentration des motifs d'insatisfaction. La composition de ce TOP5 a peu changé avec cependant un ordre différent des motifs, le motif **Vente forcée ou dissimulée** devient le plus critique. **résiliation**

Parmi ces divers motifs, la **Facturation** atteint le niveau le plus bas de ces dernières années mais à l'inverse la **Vente forcée et dissimulée** continue de progresser. Le motif **Qualité de fonctionnement** progresse encore. Le motif **Portabilité du numéro** rentre dans le Top 5 à égalité avec le **contrat** avec 9,5% du secteur.

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

Selon l'ARCEP, les abonnements 5G atteindraient maintenant 15% du parc mais il est encore difficile d'analyser la situation sur ces nouveaux réseaux compte tenu de leur pénétration encore limitée et de leurs caractéristiques trop variables.

IV. Services téléphoniques et télévision

En ce qui concerne le RTC, (fermé commercialement en 2018 et dont la fermeture technique totale est prévue pour 2025) le nombre d'insatisfactions est devenu trop faible pour que les statistiques soient fiables. Néanmoins, nous avons reçu quelques critiques sur la qualité de la téléphonie ou de la télévision qui concernent respectivement 16% et 14% des insatisfactions en matière de qualité de fonctionnement, tout de même en légère hausse par rapport à l'an passé. La première se répartit à 1 sur 4 entre fixes et mobiles alors que la seconde concerne exclusivement la TVoIP.

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 Internet qui devient cette année plus de quinze fois plus conflictuel que le secteur mobile : 26 insatisfactions par million d'abonnés contre 1,7 pour le secteur mobile. Le secteur de la communication électronique reste plus conflictuel que beaucoup d'autres, il est par exemple plus conflictuel que le secteur banque/assurance/mutuelles (source DGCCRF)

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

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

- Globalement, le motif *Résiliation du contrat* figure dans les deux secteurs.
- Dans le secteur Fixe, ce sont *Interruptions de service*, *Accès à l'information & Tarification* et *Livraison-installation* qui arrivent en tête. L'*interruption de service* continue toujours à augmenter de même que le motif *Accès à l'info & tarification* qui est entré dans ce TOP5 à la deuxième place alors que les motifs *Livraison-installation* et *Résiliation du contrat* ont baissé.
- Dans le secteur Mobile, c'est le motif *Vente forcée et dissimulée* qui prend la tête devant *Facturation* qui reste à la deuxième place devant *Qualité de fonctionnement* et *Résiliation du contrat* qui perd trois places.

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 le secteur Internet.
- Orange passe à la dernière place dans le secteur Internet mais reste toujours le moins conflictuel dans le secteur mobile.
- En ce qui concerne l'expérience client selon les opérateurs, SFR 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.
- FREE garde sa deuxième place dans le secteur Internet et sa quatrième dans le secteur mobile.
- Dans chacun des groupes la part des opérateurs low cost reste relativement marginale et stable.