

DOSSIER DE PRESSE

30 mars 2016

Observatoire des plaintes et insatisfactions recueillies et analysées par l'AFUTT sur l'année 2015

Télécommunications et communications électroniques

Auteur : Denis Leboeuf, conseiller AFUTT-Crestel

Date de rédaction : 18/03/2016

Tous droits réservés

L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :
« *Selon publication 2016 de l'Observatoire de l'AFUTT* »

SOMMAIRE

DOSSIER DE PRESSE	1
+++Avant propos+++.....	3
+++Avis au lecteur+++.....	4
I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'AFUTT.....	5
Répartition des plaintes entre les secteurs et évolution	5
Répartition des moyens de contacts.....	6
Quel est le vécu des utilisateurs des moyens de communication électronique ?	6
II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet »	7
Volume de plaintes et répartition	7
L'indice de conflictualité.....	8
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 10 des plaintes « Internet »	10
Conclusions sur le secteur « Internet ».....	12
III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile».....	13
Volume de plaintes et répartition	13
L'indice de conflictualité 2015.....	14
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des plaintes « Mobile »	15
Conclusions sur le secteur « Mobile »	17
IV. Éléments d'analyse des plaintes du secteur « Fixe classique ».....	19
Évolution du volume de plaintes	19
Le TOP 5 des plaintes du secteur « Fixe »	19
V. Conclusion.....	20

+++Avant propos+++

Depuis 47 ans, l'AFUTT agit pour informer et défendre les utilisateurs afin qu'ils bénéficient, sur l'ensemble du territoire, d'un accès de qualité et au meilleur prix, aux technologies de l'information et de la communication électronique.

La complexité des offres et la diversification des problèmes rencontrés dans un contexte de forte croissance des usages du téléphone, de l'Internet mobile et de l'Internet fixe 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.

Elle s'est fixé un double objectif :

- *identifier les attentes et les demandes des utilisateurs en matière de services de communications électroniques,*
- *agir sur les acteurs du marché et les pouvoirs publics pour stimuler et orienter le développement 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 télécommunications.

Il répond à deux ambitions :

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

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

- *il permet d'éclairer les consommateurs sur les principales difficultés qu'ils sont susceptibles de rencontrer,*
- *il apporte à l'ensemble des acteurs du marché, au premier rang desquels les opérateurs, un outil d'amélioration de la qualité de leurs produits et prestations de services.*

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

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

+++Avis au lecteur+++

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

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

Aucun traitement spécifique n'est effectué pour qualifier l'échantillon de la population des plaignants qui décident de s'adresser à l'AFUTT.

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

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

4. **Les indicateurs de tendance sont particulièrement intéressants à retenir** car ils sont établis à partir d'observations réalisées dans des conditions similaires d'une année sur l'autre et pour l'ensemble des opérateurs.
5. Le périmètre couvert par l'AFUTT concerne l'ensemble des marchés regroupés sous l'appellation de Communications Électroniques (CE). Nous distinguons ensuite classiquement le domaine en 3 secteurs : **fixe** « classique », **Internet** (fixe) et **mobile** (y compris Internet mobile). Concernant Internet fixe, nous recueillons plus précisément les problèmes **d'accès à l'Internet et des services qui lui sont de plus en plus souvent associés** (téléphone sur IP, TV...). En revanche, les problèmes portant sur le commerce électronique et, d'une manière générale, les contenus multimédias en tant que tels ne sont pas pris en compte par l'Observatoire.

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

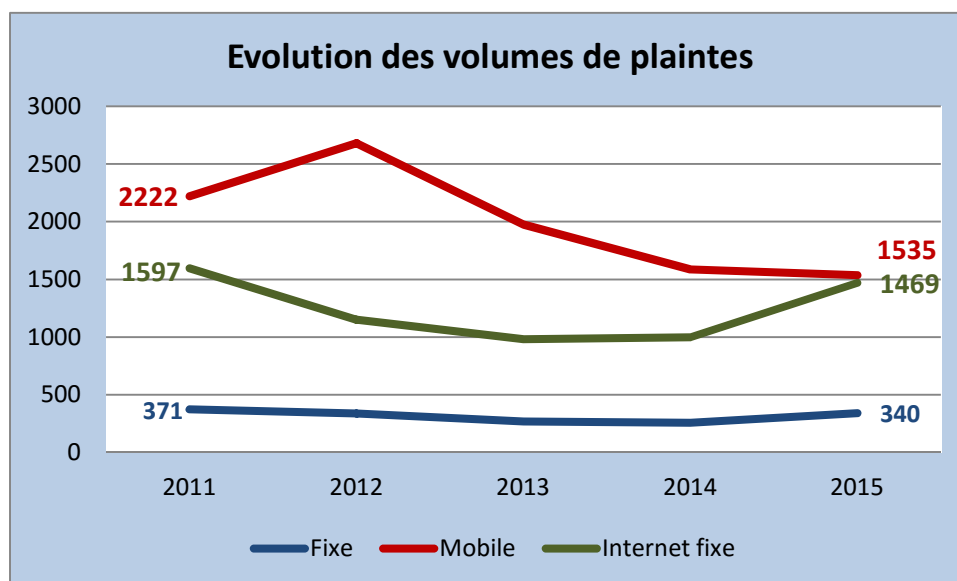
Les résultats de l'Observatoire 2015 s'inscrivent dans un contexte de croissance des parcs modeste pour le secteur « Mobile » (0,6%) avec un changement d'opérateurs élevé (environ 2 millions) et plus soutenu pour le secteur « Internet fixe » (3,2%).

Le fait majeur à souligner dans ce contexte de croissance du nombre d'utilisateurs et de déploiement accéléré des réseaux 4G et THD est l'augmentation de près de 18% du volume des plaintes reçues à l'Observatoire.

Répartition des plaintes entre les secteurs et évolution

L'évolution des volumes de plaintes enregistrées dans l'Observatoire de l'AFUTT, tient à plusieurs facteurs dont la croissance des abonnements, l'appropriation des outils et services et le niveau d'exigence des utilisateurs. Ce niveau lié à l'évolution des usages n'est pas indépendant de la promesse du fournisseur et de la tarification des prestations. Les grandes restructurations du domaine des Communications Electroniques ont également, un impact important sur le nombre de sollicitations reçues à l'Observatoire des plaintes. C'est constaté.

Le graphe ci-après trace cette évolution sur les cinq dernières années.



La part de plaintes du secteur « mobile » après un cap en 2012 coïncidant à l'entrée de Free sur ce marché, baisse régulièrement depuis. La baisse régulière du volume de plaintes enregistrées sur le secteur « internet », durant ces 5 dernières années, est brutalement stoppée en 2015. **Le volume de plaintes de ce secteur « Internet » croît de plus de 47%** tandis que celui du secteur « mobile » baisse d'environ 3%.

Ainsi ces deux secteurs : « mobile » et « internet » apportent pratiquement le même niveau de plaintes cette année. Le niveau de plaintes du secteur « fixe classique » reste quasi constant.

Répartition des moyens de contacts

Les plaintes et insatisfactions qui parviennent à l'AFUTT sont des actes déclaratifs qui, souvent, décrivent plusieurs motifs de mécontentement. Dès leur arrivée, elles sont qualifiées, seul le motif « origine » est retenu, puis classées selon la nomenclature de l'Observatoire et selon le moyen utilisé pour prendre contact.

Une nouvelle possibilité de dépôt de plaintes par smartphone a été offerte aux utilisateurs depuis mars 2014. Simple d'emploi, facile d'accès, en tapant www.afutt.org, l'utilisateur de smartphone, transmet aisément son témoignage à l'AFUTT.

Les contacts par courrier se sont raréfiés et ceux par courriel ont légèrement progressés. Comme l'accueil téléphonique de l'AFUTT n'a pas pu être maintenu en 2015, plus de 90% des plaintes sont arrivées directement sur le site dédié.

Quel est le vécu des utilisateurs des moyens de communication électronique ?

Il a paru intéressant de caractériser le vécu des utilisateurs des moyens de communication électronique à partir de l'ensemble des plaintes enregistrées dans l'Observatoire. Pour dessiner ce vécu et mettre en évidence les moments de vie les plus conflictuels, les causes « origine » du conflit sont regroupées par situation. Cette approche, tous secteurs confondus, donne un aperçu de l'expérience utilisateur par étape. Les étapes retenues sont l'avant-vente, la vente, la mise à disposition, l'utilisation du service, les interruptions de service, la facturation avec le paiement et le recouvrement- contentieux et la résiliation. Cette approche sert de trame à la conclusion générale de ce dossier. Nous proposons en premier lieu un examen des litiges par secteur.

II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet »

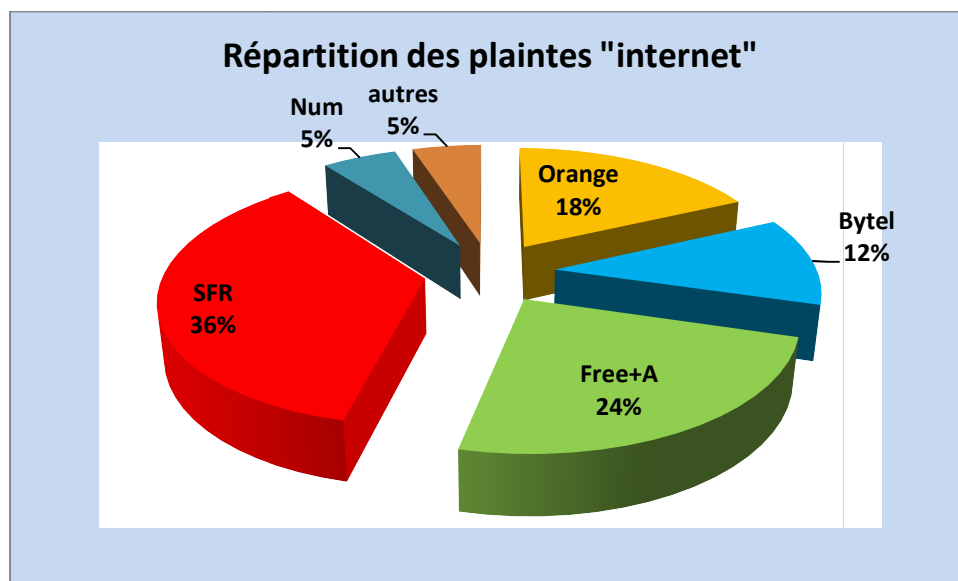
Volume de plaintes et répartition

Les plaintes recueillies sur le secteur « **Internet** » concernent l'**accès** à internet (haut débit et très haut débit) et les **services** qui lui sont **associés** (téléphonie sur IP, TV...). Les quelques 1500 plaintes analysées ont pour origine les prestations des principaux Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) suivants :

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

Les plaintes concernant de petits fournisseurs d'accès non cités ci-dessus et celles dont le prestataire n'est pas clairement identifié sont classées dans la rubrique « autres »

La répartition des plaintes, en volume, est donnée dans le graphe ci-dessous.



Commentaires

SFR voit sa contribution augmenter très nettement par rapport à l'an passé (+15 points). Celle de tous les autres opérateurs en contrepartie diminue (Free : - 4 points, Bouygues et Orange -3 points). Ce constat en volume de plaintes doit être relativisé par l'évolution respective des parts de marché. Pour tenir compte de cet effet, l'AFUTT calcule chaque année un **indice** dit de « **conflictualité** » et le taux de **plaintes** par **unité de parc** (pup).

Nota : pour ces calculs, le parc d'abonnés pris en compte est le parc connu au 3^{ème} trimestre de l'année 2015(déclaration des opérateurs et source ARCEP)

L'indice de conflictualité

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

Interprétation de l'indice : si tous les utilisateurs d'Internet étaient clients du même FAI, le nombre de plaintes du secteur serait multiplié par l'indice de ce FAI.

Le tableau ci-après rassemble les données 2015 et rappelle les indices déterminés en 2014.

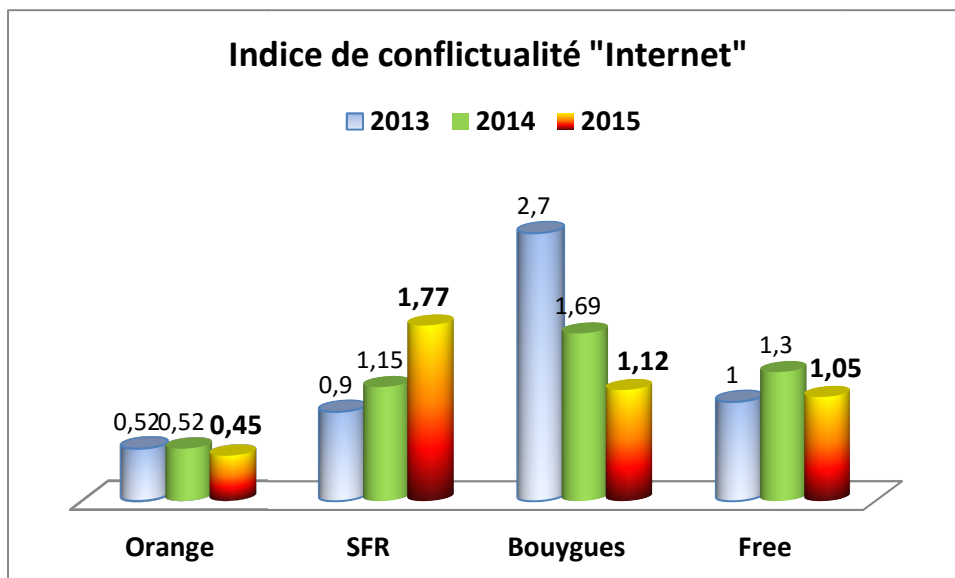
	Part marché	Taux plaintes	Indice 2015	Indice 2014	Parc T3 15 (Millions)
Orange	39,9%	18%	0,45	0,52	10,613
SFR+ Numericable	23,2%	41,2%	1,77	1,15	6,165
Free	22,9%	24%	1,05	1,30	6,08
Bouygues	10,2%	11,4%	1,12	1,69	2,696
Autres	3,7%	5%	1,35	1,45	0,984
Total	100%	100%	1	1	26,54

Nota : SFR et Numericable ont été regroupés pour les différents calculs en 2015 et 2014 afin de permettre la comparaison. Pour rappel l'indice de SFR seul en 2014 était de 1,03.

Commentaires

Le seul indice de conflictualité qui se dégrade en 2015 est celui de SFR+ Numericable : 1,77 contre 1,15 en 2014. Deux phénomènes qui se conjuguent expliquent ce résultat : la baisse du nombre d'abonnés et la multiplication des conflits de tous types (principalement « facturation » et « contrat ») avec les utilisateurs. Nous pouvons supposer que l'achat de SFR par Numericable s'est traduit, dans un premier temps, par un certain désordre dans la qualité des prestations fournies aux abonnés de ces entités. Les premiers symptômes apparus en 2014, sont confirmés et amplifiés en 2015.

Le graphe ci-après montre l'évolution de l'indice de conflictualité sur les trois dernières années

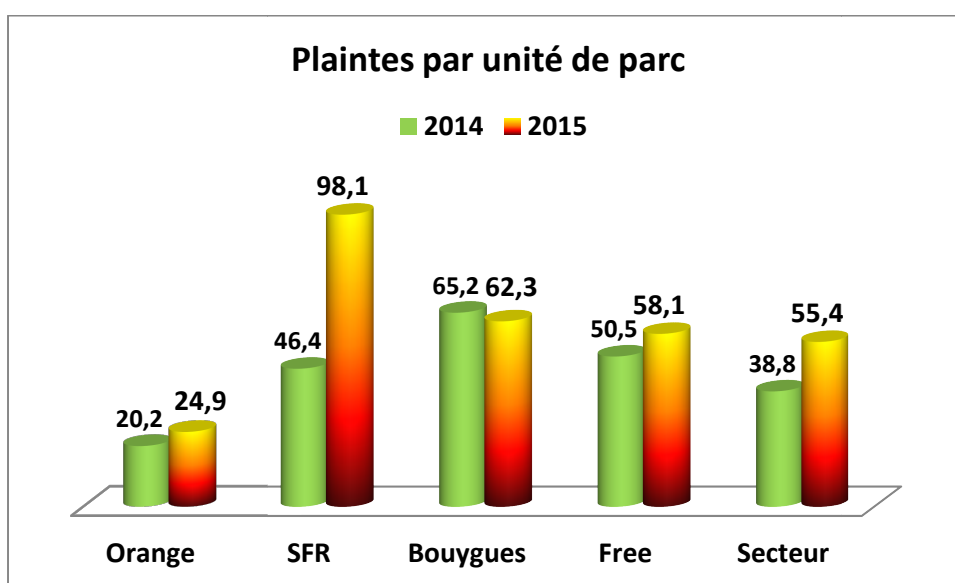


Orange demeure le FAI qui engendre le moins de situations conflictuelles par utilisateur. Bouygues, après deux années difficiles pour ses clients, revient à un niveau d'indice moins alarmant. Free se situe dans la moyenne du secteur.

Le nombre de plaintes par unité de parc

Le nombre de plaintes par unité de parc (pup) doit être interprété à partir des conditions dans lesquelles les plaintes arrivent à l'AFUTT. Il s'agit de requêtes au 2^{ème} niveau, voire 3^{ème} niveau ; ce nombre ne représente donc qu'une faible part de la mesure réelle des insatisfactions client. L'intérêt du calcul du pup tient aux comparaisons qu'il permet de faire au sein d'un secteur et entre les secteurs. C'est une appréciation chiffrée de la qualité (plutôt non qualité) du service offerte aux internautes à partir des données de l'Observatoire de l'AFUTT.

Le graphe qui suit donne les valeurs du pup des deux dernières années.



Nota : l'unité de parc est le million d'abonnés

Le pup étant passant de 38,8 en 2014 à 55,4 en 2015 indique que sur l'ensemble du secteur « internet », la qualité du service s'est dégradée. Plus précisément cette évolution laisse entendre que la probabilité pour un client de vivre une insatisfaction non résolue d'emblée par le service client ou le service consommateur de son opérateur a augmenté en 2015. Seuls les clients de Bouygues connaissent un très léger progrès entre les deux années.

Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 10 des plaintes « Internet »

Le TOP 10 du secteur, donné dans le tableau ci-après, représente près de 87% des plaintes du secteur.

N°	litige	Taux/total Plaintes 2015	Taux/total plaintes 2014	Tendance en volume
1	Qualité fonctionnement (QoS)	14,4%	14,1%	↗
2	Interruption de service	13,3%	18,3%	↗
3	Facturation	11,3%	12,5%	↗
4	Résiliation de contrat	11,3%	12,1%	↗
5	Livraison-installation	9,4%	9,4%	↗
6	Vente forcée	7,4%	6,4%	↗
7	Intervention SAV	7%	3,2%	↗
8	Contrat	5,5%	3,3%	↗
9	Recouvrement & contentieux	4,6%	4,8%	↗
10	Paiement	2,7%	3,5%	↗
Total		86,7%	87,6%	↗ (46,6%)

*

Commentaires

Peu d'évolution chaque année dans les types de litige qui apparaissent dans le TOP 10. Le fait marquant est l'accroissement des volumes. Tous les types de litige sont en hausse.

- La hausse la plus élevée concerne le **Service Après Vente** (+220%). Les utilisateurs se plaignent de la lenteur des interventions, de la qualité de l'intervention, de rendez-vous non respectés. Naturellement les défaillances du SAV sont d'autant plus mises en évidence que la qualité technique (interruption de service et qualité de fonctionnement) fait défaut. Or les plaintes portant sur cette qualité technique ont progressé de 26%. Les utilisateurs de Free sont les plus pénalisés.

- La seconde hausse (145%) concerne les **contrats**. Elle provient principalement d'une hausse de tarifs pratiquée par SFR en début d'année.

- La troisième hausse marquée chez tous les opérateurs, plus modestement chez Free, concerne les « **ventes forcées** » (64%). Dans cette rubrique, la croissance des ventes dites **dissimulées** est la principale cause.

L'indisponibilité de l'offre fibre, item qui ne figure pas encore dans le TOP 10, fait l'objet d'un nombre de sollicitations qui augmente rapidement depuis le second semestre malgré les annonces de croissance à deux chiffres publiées par l'ARCEP.

Ensemble, les deux types de litige « qualité de fonctionnement » (QoS) et « interruption de service » mesurent la non **qualité technique**. C'est la première source de mécontentement des internautes.

A propos de la qualité technique

La qualité technique du service représente encore près de 30% des problèmes signalés à l'AFUTT contre 33% l'an passé. Mais, en volume, le nombre de problèmes progresse de 26%. Les défauts majeurs (coupure permanentes ou intempestives de l'accès), classés dans « *interruptions de service* » ont moins progressé (7%) que les seconds « *qualité de fonctionnement* », défauts moins pénalisants, parce que l'accès reste disponible.

Pour l'essentiel ces **problèmes de qualité de fonctionnement**: qualité auditive médiocre des communications téléphoniques, temps d'accès trop longs, non ou mauvaise réception des chaînes de TV... **se rapportent au débit**. Ces derniers progressent de 50% !

A ce constat il faut ajouter les plaintes provenant de divers dysfonctionnements d'équipements ou d'incompatibilité de service. Enfin perdurent encore quelques changements de ligne non sollicités (2,5% des plaintes) qui souvent privent l'utilisateur de son accès durant plusieurs jours avec, en contre partie, une compensation sans rapport avec le préjudice causé surtout lorsqu'il s'agit d'un commerçant ou d'une TPE.

Ainsi le risque pour un internaute de rencontrer un défaut bloquant a encore augmenté. Cette situation est d'autant plus pénalisante que la rapidité d'intervention ou l'efficacité du Service Après vente sont fréquemment mises en cause.

A propos de la facturation

Les litiges portant sur la facturation proviennent en majorité **de facturations** considérées à **tort** : le service est facturé par anticipation alors qu'il n'est pas encore installé ou en état de fonctionner, le service est résilié, la box retournée mais la facturation du service perdure.

Exemple : un technicien envoyé par ... est passé le 11 septembre 2015 à mon domicile pour installer et mettre en service la Fibre. Ce dernier après la mise en service a récupéré mon ancien décodeur ADSL. Le 29/09, j'ai été prélevé d'un montant de 63,90€ pour l'ADSL et la période allant du 16/09 au 15/10 et le 06/10/2015, un autre prélèvement de 65,10 € pour la fibre. Après 5 lettres en recommandé avec AR, j'ai encore été prélevé le 30/10/2015 de 63,90 € pour la période allant du 16/10 au 15/11/2015 alors même que je suis passé à la fibre le 11/09. L'opérateur ne veut rien entendre et continue de me prélever indument sans aucun remboursement des sommes dans mon compte.

Ajoutons des facturations d'appels surtaxés non émis par l'utilisateur (piratage, dysfonctionnement ?), des contestations d'appels hors forfait et surtout la multiplication **d'options d'achat** dont la facilité d'accès prime sur les possibilités de contrôle ou la désactivation de ces options.

A propos des résiliations

Les plaintes concernent des frais de résiliation non justifiés. L'utilisateur n'entend pas régler des frais alors qu'il résilie pour défaut de service : carence sur la qualité technique (absence de service ou qualité nettement insuffisante), délai d'installation prohibitif.... Il n'accepte pas également la poursuite des paiements mensuels parce que sa demande de résiliation effectuée en bonne et due forme, n'a pas été prise en compte par le fournisseur.

Ajoutons que de nombreuses plaintes portent sur la contestation de retour d'équipement « box » par l'opérateur, qui, ce faisant, maintient l'abonnement ou facture l'équipement. Ces situations se sont largement multipliées cette année notamment chez SFR.

A propos des livraisons-installations

Quand il n'a pas déjà subi de retard de livraison de sa « box » par exemple, ou lorsqu'il n'a pas été victime d'une offre non disponible (offre fibre par exemple) l'internaute se trouve parfois confronté à divers aléas et incompatibilités techniques : connexion impossible, équipements défectueux. Plusieurs démarches sont souvent nécessaires auprès des services commerciaux et techniques pour obtenir une installation complète conforme.

Ces types de situation: éligibilité fibre annoncée mais non réelle, non disponibilité de l'offre, modification de l'ancien contrat, mauvaise gestion de la transition, qui engendrent d'énormes déconvenues, sont fréquemment vécues lors d'un déménagement. Elles créent des situations relationnelles tendues et provoquent des demandes de résiliation de contrat pour « défaut de service » qui de surcroît, ne sont pas considérées comme fondées par les opérateurs.

Conclusions sur le secteur « Internet »

Comme l'Observatoire travaille d'année en année dans des conditions similaires, il faut incontestablement attribuer la croissance du nombre de plaintes à une dégradation des prestations offertes par les opérateurs et les fournisseurs de service.

- **Ce secteur est toujours très marqué par des dysfonctionnements techniques**, avec comme conséquence de multiples interruptions de service très pénalisantes à l'ère d'un besoin de connexion qui ne cesse de s'accroître. Les utilisateurs qui s'adressent à l'AFUTT signalent dans la relation avec l'opérateur pour résoudre les problèmes techniques, qu'ils vivent souvent des attentes insupportables, des incompréhensions, des manques d'attention, des renvois de responsabilité d'un opérateur à l'autre.

- Il faut souligner cette année une forte augmentation du litige « **ventes forcées** » (plus 64%) conséquence d'une concurrence exacerbée, des incompréhensions par manques d'écoute client-fournisseur lorsqu'il ne s'agit pas d'abus de faiblesse purs. Mais en outre, les utilisateurs dénoncent une pratique qui prend de l'ampleur : les **ventes dissimulées**. L'utilisateur découvre qu'il est abonné à certains services sans une démarche volontaire de sa part ou qu'il a consommé un service payant sans en être averti. Certes une vigilance extrême de l'utilisateur permettrait peut être d'éviter ces situations. Mais ce qui doit être dénoncé ce sont les trésors d'imagination pour qu'il succombe.

L'AFUTT dénonce les pratiques de sous information d'internet+. Elle exige que les coûts apparaissent clairement et que la modalité d'engagement soit explicite.

III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile »

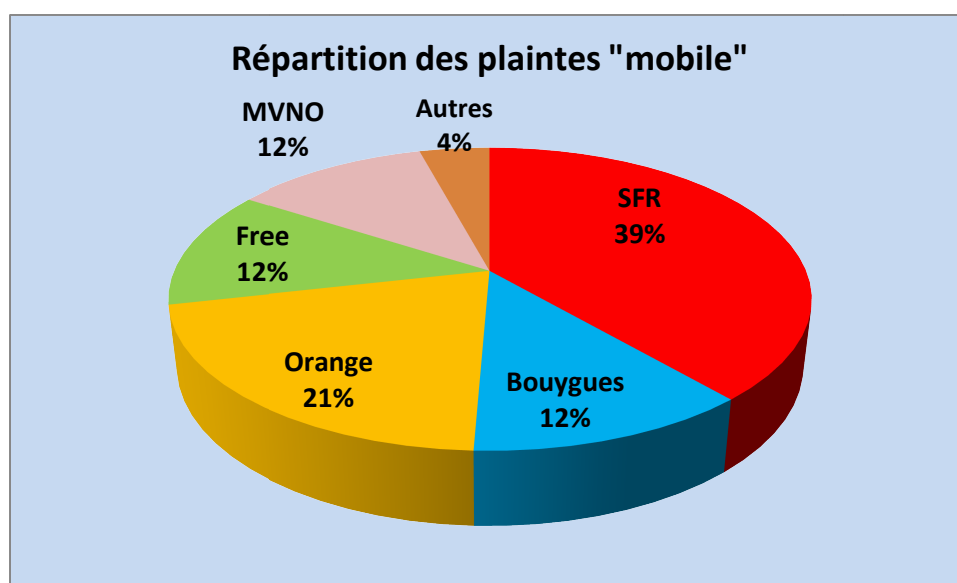
L'AFUTT a enregistré le même niveau de plaintes sur le secteur « Mobiles » que l'an passé soit un peu plus de 1500 plaintes.

Volume de plaintes et répartition

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

- Opérateurs Réseau Mobile (ORM) : Orange, SFR, Bouygues Télécom, Free. Les plaintes des offres « low cost » de ces ORM sont incluses.
- Mobile virtual network operator (MVNO): Coriolis, Breiz, NRJ, Virgin, Tele2, La Poste mobile, Pritel, Simyo, Numericable, Zéro forfait. Cette liste est volontairement limitée.
- Une rubrique « Autres » comprend les plaintes concernant les prestataires plus modestes non cités ci-dessus et les plaintes de prestataires inconnus du déclarant.

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



Commentaires

Le fait majeur est la forte progression du taux de plaintes ayant pour origine les clients de SFR. Ce taux qui n'était que de 22% en 2013 passe à 39% en 2015 (30% en 2014). La part de Bouygues poursuit sa décroissance (-7 points en 2015), après deux années difficiles tandis que celle de Free après une forte baisse en 2014 reprend 3 points. Orange voit sa part diminuer de 3 points.

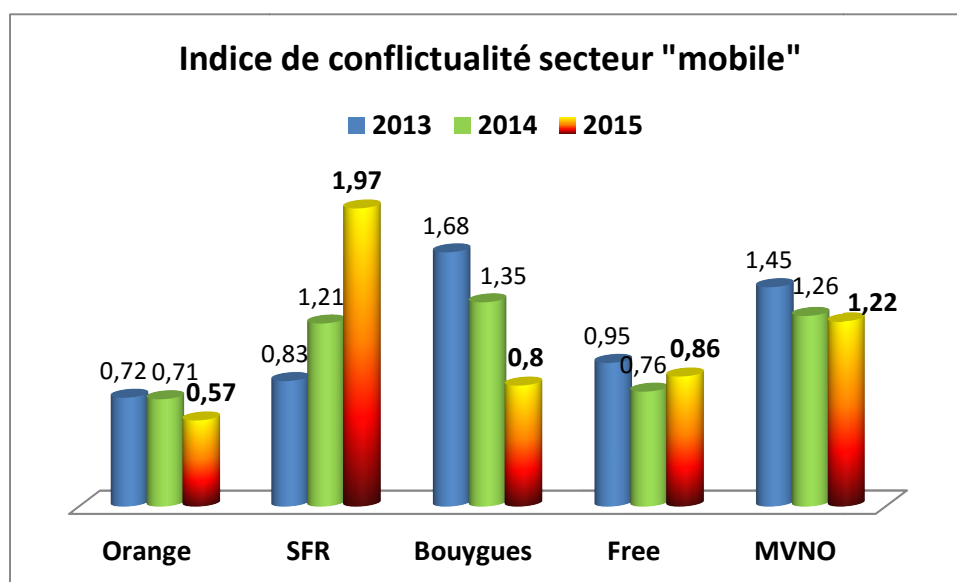
Ainsi le volume global de plaintes du secteur est resté stable entre 2015 et 2014 mais l'évolution est fort différenciée d'un opérateur à l'autre. Pour une comparaison plus pertinente des opérateurs, les volumes de plaintes sont rapportés aux parcs d'abonnés.

L'indice de conflictualité 2015

Comme pour le secteur « internet », l'indice de conflictualité d'un opérateur « mobile », défini par l'AFUTT, est le quotient du taux de plaintes que les clients d'un opérateur génèrent par le taux de parc de clients que cet opérateur gère. Par construction donc l'indice du secteur est égal à « 1 »

Pour calculer les indices de l'année 2015 nous retenons, comme habituellement, les valeurs de parc au troisième trimestre de l'année déterminées à partir des déclarations des opérateurs et des publications de l'ARCEP. Le calcul donne respectivement pour Orange, SFR, Bouygues, Free et les MVNO les valeurs suivantes : 0,57 ; 1,97 ; 0,8 ; 0,86 et 1,22.

Le graphe ci-après donne l'évolution de l'indice de conflictualité sur les trois dernières années.



Commentaires

Par construction, l'indice du secteur est égal à « 1 ». Un opérateur qui présente un indice supérieur à « 1 », engendre plus de plaintes et insatisfactions par unité de parc que les opérateurs du secteur pris dans leur ensemble. Autrement dit s'il n'y avait qu'un opérateur sur le secteur, le nombre de plaintes serait multiplié par l'indice de cet opérateur.

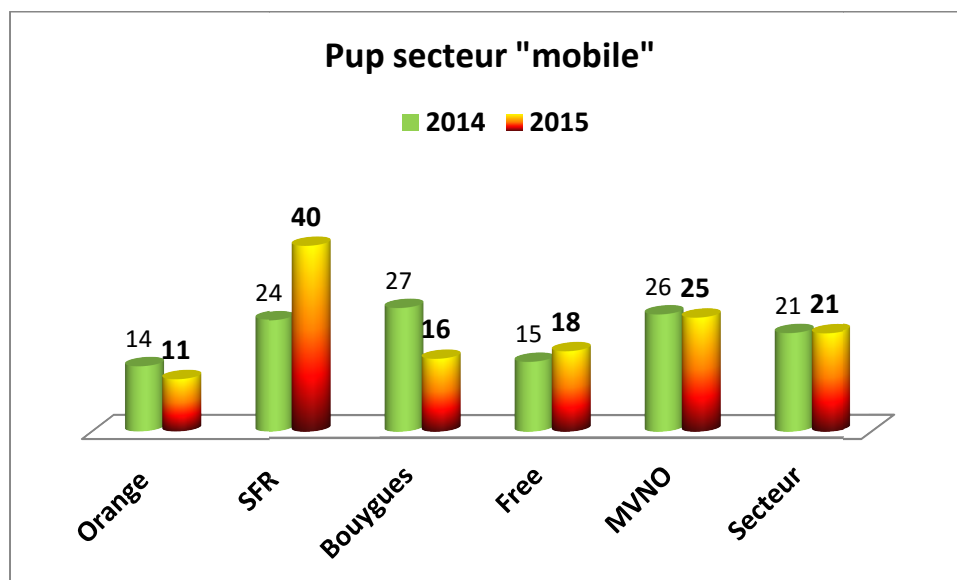
Le graphe ci-dessus illustre la croissance de l'indice SFR sur les trois dernières années et donc la dégradation de la qualité de service mesurée par l'Observatoire et inversement, le progrès chez Bouygues et les MVNO. Les plus fortes croissances de plaintes sont observées sur « ventes forcées » et « résiliations ». Une certaine stabilité est observée chez Free, une amélioration sensible est visible chez orange.

Le nombre de plaintes par unité de parc

Comme signalé à propos du secteur « Internet », le nombre de plaintes par unité de parc (pup) ne représente qu'une faible part de la mesure réelle des insatisfactions client en raison des conditions dans lesquelles les plaignants saisissent l'AFUTT.

Comme indiqué précédemment, l'intérêt du calcul du pup tient aux comparaisons qu'il permet de faire au sein d'un secteur et entre les secteurs. C'est une appréciation chiffrée de la qualité du service offerte aux utilisateurs de mobile déduite des données de l'Observatoire.

Le graphe qui suit donne les valeurs du pup des deux dernières années.



Nota : l'unité de parc est le million d'abonnés

Le pup du secteur « Mobile » est identique pour les deux années 2014 et 2015 . Ce constat laisse entendre que la probabilité pour un client de vivre une insatisfaction non résolue d'emblée par le service client ou le service consommateur des opérateurs du secteur n'a pas changé en 2015 par rapport à 2014.

L'analyse du TOP 5 donnée plus loin donne l'évolution des principaux types de litige.

Comme pour l'indice de conflictualité, le graphe illustre l'évolution opposée de SFR et de Bouygues et, dans une moindre mesure, celle de Free et Orange.

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

Parmi la vingtaine de types de litige signalés par les consommateurs, les 5 premiers rassemblent 60% des plaintes. Ce TOP 5 de l'année 2015 avec l'occurrence des plaintes est donné dans le tableau ci-dessous. Le tableau rappelle également la situation de l'an passé et calcule la tendance en volume.

N°	Litige	Taux /total plaintes 2015	Taux/total plaintes 2014	Tendance en volume
1	Facturation	21,1%	23,8%	-14%
2	Résiliation contrat	12,5%	13,8%	-12%
3	Qualité de fonctionnement	8,7%	11,3%	-25%
4	Contrat	8,7%	8,2%	3%
5	Intervention SAV	8%	7,9%	-2%

Commentaires

Les items de ce TOP 5 sont les mêmes que l'an passé. Les utilisateurs ont donc connu en 2015 les mêmes principaux problèmes qu'en 2014. Hormis « contrat » et « intervention SAV » qui restent quasiment stables, tous les types de litige baissent en volume.

A propos de la facturation

La facturation, avec plus de 21% des plaintes reste le point faible du secteur « mobile ». L'évolution des usages, la complexité des offres et de la tarification en sont la cause. Les restrictions de l'« illimité » malgré les efforts fait en communication ne sont pas toujours bien comprises de même que la frontière « forfait/ hors forfait ». Les utilisateurs qui voyagent à l'étranger vivent très souvent des surprises quand ce ne sont pas des drames lorsque la facture atteint plusieurs milliers d'euros. Ce vécu en itinérance bien que les utilisateurs avertis s'informent et prennent des précautions avant le départ (recherche d'information en agence, fixation de seuil ou forfait spécifique) demeure anxiogène. Cette situation est difficilement acceptable. Exemples

Exemple 1 : l'opérateur laisse croire qu'il a un service qui plafonne la consommation hors forfait en itinérance. Dans la pratique, ils ne maîtrisent rien, la seule information exacte, qui n'est pas assez mise en avant, est qu'il faut désactiver les data par soi même sur le téléphone. Le "blocage" du forfait NE MARCHE PAS, j'ai une facture de 400€ qui contredit le SMS "rassurant" qui annonce que le forfait est bloqué car le plafond de 50€ est atteint!

Exemple 2 : j'ai reçu une facture de 7240€ de connexion data pour 6 jours à l'international. Je n'ai reçu aucun message et ma connexion était le plus souvent suspendue. L'opérateur ne me donne pas d'explications sur le détail de ces connexions.

Ajoutons des découvertes de communications surtaxées : Services à Valeur Ajoutée (SVA), SMS+,MMS+ de nombreuses incompréhensions des coûts dans l'utilisation data et enfin des abonnements non sciemment sollicités. Certes sur les SVA notamment, des efforts de communication ont été faits mais subsistent de nombreux cas de piratage ou d'arnaques que l'AFMM n'est pas à même d'endiguer.

Exemple 3 : alertée par mon opérateur d'une facturation en cours de 90€, je suis allée vérifier ma consommation sur mon interface client et découvre 30 appels à 3 € émis à destination de Viva Multimédia entre 21h20 et 22h30 que je n'ai jamais passé. L'opérateur dit qu'il ne peut rien faire !

L'Observatoire permet également de rassembler des témoignages sur des contournements d'utilisations du mobile par les mineurs non maîtrisables par le souscripteur : abonnement à des jeux, achats, voire modification du contrat, etc.

Les problèmes signalés dans les litiges facturation, qui ne trouvent pas de solutions heureuses pour les parties, se terminent souvent par un refus de paiement du client (blocage des prélèvements notamment), suivi par une réaction coercitive de l'opérateur.

A propos des résiliations de contrat

Le turn-over a été important en 2015. Le pouvoir de séduction des offres concurrentes, la pression commerciale et la multiplication des contrats sans engagement favorisent ces changements d'opérateur. A ces raisons il faut ajouter des problèmes de qualité et notamment de couverture. Les plaintes classées dans cette rubrique qui arrivent à l'AFUTT proviennent essentiellement de contestations du droit de l'utilisateur : non respect de la loi Chatel, contestation du défaut de service, contestation des pièces justificatives des motifs de résiliation sans frais. Elles proviennent aussi, conséquence de processus mal contrôlés, de la non prise en compte de la demande de résiliation dont la conséquence est la poursuite de la facturation. Ajoutons, enfin, le refus de rétractation pourtant présentée dans les délais, lorsque la vente semble avoir été forcée.

A propos de la qualité de service

Avec l'évolution des usages et la quasi « obligation » d'être connecté à chaque instant, les plaintes portant sur la qualité du service restent à un niveau trop élevé. Elles se rapportent pour les trois quart aux défauts de couverture. De nombreuses désillusions subsistent dues à l'écart entre la réalité de la couverture et celle annoncée par les cartes de couverture. De larges zones du territoire restent aujourd'hui privées de toute communication mobile ou d'un usage approprié du smartphone.

De nombreux témoignages sur l'impossibilité à certaines heures d'accéder à des services en ligne sur Internet parviennent à l'AFUTT ***qui souhaite lancer des enquêtes en liaison avec les régions pour quantifier l'importance de ce phénomène.***

Deux litiges en forte croissance

Deux types de litige qui ne figurent pas encore dans le TOP 5 sont en très forte croissance en 2015 : ***la portabilité du numéro*** (+110%) ; ***les ventes dissimulées*** (+43%).

Alors que les modalités de portabilité sont normalement bien définies et mieux maîtrisées les pertes de numéro se sont multipliées. A ces pertes lors d'un changement d'opérateur sur initiative de l'abonné, il faut ajouter les comportements brutaux de certains opérateurs. Au premier problème de paiement même si l'origine du problème n'est pas imputable à l'utilisateur, l'opérateur résilie le contrat et de ce fait le numéro est perdu pour le client concerné.

Le second litige en forte croissance porte sur des abonnements à des services pour lesquels l'utilisateur n'a pas engagé de démarche d'adhésion consciente ou volontaire. Ce sont des services du type : Centili, Cellpass, KKO Store, Tekkol abo week, Contact+, playvod etc. L'utilisateur découvre lorsqu'il consulte sa facture des coûts supplémentaires provenant, par exemple, d'abonnements hebdomadaires ou d'utilisation de services dont la tarification est invisible ou si discrète qu'elle n'a pas alerté l'utilisateur.

Conclusions sur le secteur « Mobile »

Le nombre de litiges n'augmente pas cette année. Les mesures prises pour remédier aux anomalies les plus flagrantes (loi Chatel, engagements Novelli, fiches standardisées), les

offres sans engagement, l'accès aux prix des communications par le 3008, la communication sur la tarification des services SVA, la mise en place du 33700... portent des fruits. Et globalement ce secteur, si l'on se réfère au calcul du pup est 2,6 fois moins conflictuel que le secteur « internet ».

Parmi les nombreux motifs d'insatisfactions les problèmes de facturation restent prépondérants.

La couverture, toujours problématique pour de nombreux territoires crée des inégalités. A quoi sert il de proclamer la couverture du territoire à 95% dès lors que les critères retenus pour définir la dite couverture ne peuvent pas garantir la délivrance effective du service.

Avec le développement des usages data et la multiplication des smartphones, l'utilisation du mobile en indoor est devenue incontournable. Or cette évolution n'est prise en considération ni par les autorités ni par les opérateurs. L'AFUTT suggère la mise en place par les opérateurs mobile d'une option « couverture indoor » dans leur contrat.

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

Évolution du volume de plaintes

Le secteur « Fixe classique » correspond au réseau téléphonique commuté (RTC). Ce secteur perd régulièrement des abonnés mais la baisse des plaintes captées par l'AFUTT n'est pas aussi rapide. La contribution du secteur « fixe » aux plaintes du domaine des communications électroniques est voisine de 10% en 2015 contre 9% l'an passé.

En raison de son rôle particulier d'opérateur historique, Orange se voit affecter près de 40% des plaintes de ce secteur. Les faibles volumes d'une part et le rôle particulier d'Orange d'autre part rendent toute comparaison des opérateurs hasardeuse.

Le TOP 5 des plaintes du secteur « Fixe »

Peu de plaintes touchent l'activité commerciale et malgré cela, le TOP 5 de l'année 2015 ne rassemble que 51% des plaintes. De fait, les motifs d'insatisfaction sont plus largement répartis que dans les autres secteurs.

Le TOP 5 est donné dans le tableau ci-après.

N°	Litige	Taux / total plaintes 2015	Tendance en volume
1	Facturation	14,5%	↗
2	Interruption de service	9,4%	↘
3	Vente forcée	9,4%	↗
4	Résiliation de contrat	9,1%	↗
5	Appels non désirés ou malveillants	8,8%	↗

Ce TOP 5 se distingue de celui des autres secteurs par la présence des appels non désirés ou malveillants. Ces appels non désirés restent, en volume, une spécificité du téléphone fixe. Nous pouvons supposer qu'ils sont favorisés par l'exhaustivité de l'annuaire et que l'effet de protection grâce à Pacitel n'avait pas l'efficacité attendue. La suppression de ce dernier au premier janvier 2016 sans anticipation pour déployer un nouveau système avant 6 mois minimum ne va pas arranger la situation. Osons espérer qu'Opposetel sera plus protecteur.

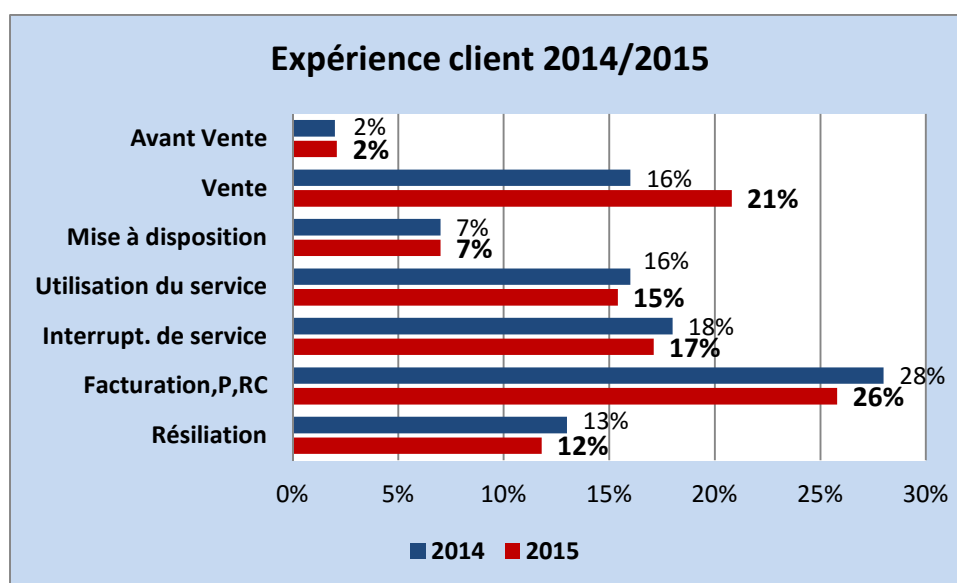
Dans ce TOP 5, le litige « résiliation de contrat » avec une croissance de 55% fait son entrée à la place de « livraison –installation ». La hausse substantielle du tarif de l'abonnement a probablement porté ses fruits !

V. Conclusion

Dans le domaine des communications électroniques, les données de l'Observatoire montrent à nouveau que la qualité des services offerts reste médiocre. Elle s'est dégradée en 2015 dans le secteur « internet ». Comme annoncé dans le premier chapitre, l'AFUTT propose en conclusion de caractériser *le vécu de l'utilisateur* à travers les différents moments de vie de la relation avec son prestataire et le service fourni.

Les moments de vie(1) retenus sont l'avant-vente, la vente, la mise à disposition, l'utilisation du service, les interruptions de service (pannes, coupures), la facturation avec le paiement et le recouvrement voire le contentieux.

Le graphe ci-dessous calcule sur l'ensemble des motifs de plaintes la part qui revient à chaque étape pour les deux années 2014 et 2015. Il mesure l'expérience utilisateur



En 2015 comme en 2014, ce sont les litiges de **facturation** avec les complications qui peuvent s'ensuivre (refus de paiement, mise en recouvrement puis contentieux) qui dominent. Au-delà des classiques « facturation à tort » ou d'éventuels piratages, cette situation est en partie due à l'ambiguïté des offres et à la complexité de la tarification qui perdurent.

La nouvelle présentation de la facture, en distinguant les communications des autres services (services fournis par l'opérateur lui-même ou par un fournisseur tiers) et les efforts de communication sur la tarification des SVA constituent des avancées. Mais les objectifs d'amélioration espérés sont loin d'être atteints : en ce qui concerne les communications surtaxées, la réactivité, mais surtout les moyens d'anticiper de l'AFMM, pour maîtriser des éditeurs indécents ne sont pas adaptés et par ailleurs, les ventes dites dissimulées se sont multipliées.

Le deuxième moment de vie délicat est la « vente ». L'année 2015 fait apparaître un net accroissement des conflits. Ce surcroît de conflits provient de ventes qualifiées de dissimulées car faites sans le consentement explicite de l'utilisateur. Il découvre, lorsqu'il examine le contenu de sa facture : des achats, des abonnements, des consommations de

services qu'il n'a pas expressément sollicités ou dont le caractère payant ne lui est pas apparu clairement. Les plaintes sur ces ventes à l'insu de l'utilisateur qui se pratiquent sur les deux secteurs « Internet fixe » et « Mobile » se sont largement développées en 2015 (+53%).

Face à cette situation, le comble de l'insupportable, est le comportement « complice » de l'opérateur, qui après avoir facturé, se comporte en huissier chargé de recouvrer refusant toute négociation et menaçant de coupure l'accès de l'utilisateur en cas de non paiement.

Sur d'être payé par l'opérateur qui est du croire, l'activité des fournisseurs indécents est de ce fait encouragée.

L'AFUTT sur ce point propose l'alternative suivante : si l'opérateur procède au recouvrement il doit assurer le guichet unique en cas de réclamation ; s'il n'assume pas ce rôle, alors l'opérateur doit se limiter à l'encaissement sans action coercitive de recouvrement.

Le troisième moment de vie délicat tient à la qualité technique : interruptions de service et qualité de fonctionnement (continuité d'accès, couverture, débit etc.) Les usages évoluent plus rapidement que le réseau. Le best effort a atteint ses limites et les écarts entre le niveau de qualité attendu (promis) et le niveau de qualité servi ne sont plus acceptables. Disposer d'un débit de 512 Kbits/s ou 20 Mbits/s, ce n'est pas la même chose et pourtant aucune différence de prix ou d'engagement contractuel n'apparaît dans les offres.

L'AFUTT, suivant en cela les travaux de la Commission Européenne, demande la mise en place d'engagements de performances minimales dans les contrats de service d'accès à Internet avec pénalités en cas de non respect avéré et répété dans le temps (cette non qualité doit pouvoir être mesurée sur des serveurs tests certifiés).

Ajoutons que l'utilisateur qui s'adresse à l'AFUTT signale très fréquemment des carences du service clients de l'opérateur : service difficilement joignable, manque d'écoute, incompréhension ou non prise en compte du problème, promesses de rappel, de déplacement de technicien ou de compensation financière non tenue.

En conclusion de nombreuses pistes de progrès restent à approfondir ou à ouvrir. **L'AFUTT qui a développé son club qualité des services numériques (club Qostic) depuis plusieurs années entend poursuivre une double démarche : clarifier les offres, améliorer la qualité fournie en faisant préciser le niveau d'engagement des opérateurs.**

(1) Les moments de vie sont appréciés en quantifiant les difficultés rencontrées selon le regroupement suivant:

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

Vente : plaintes portant sur contrat, ventes forcées ou dissimulées, offres promotionnelles et les problèmes de portabilité.

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

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

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

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

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

