



# Observatoire des plaintes et insatisfactions recueillies et analysées par l'AFUTT sur l'année 2014

*Télécommunications et communications électroniques*

**Auteur : Denis Leboeuf, conseiller de l'AFUTT**

**Date de rédaction : 12/03/2015**

Tous droits réservés

L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :  
« Selon publication de l'Observatoire de l'AFUTT 2014 »

# SOMMAIRE

<b>Avant-propos</b> .....	<b>3</b>
<b>Avis au lecteur</b> .....	<b>3</b>
<b>I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'AFUTT</b> .....	<b>5</b>
Répartition des plaintes entre les secteurs .....	5
Répartition des moyens de contacts.....	5
Quel est le vécu des utilisateurs des moyens de communication électronique ? .....	6
<b>II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet »</b> .....	<b>7</b>
Volumes de plaintes et évolution .....	7
Indice de conflictualité .....	8
Le TOP 10 des plaintes « Internet » .....	10
Conclusions sur le secteur « Internet ».....	12
<b>III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile »</b> .....	<b>13</b>
Répartition des plaintes du secteur « mobile » par opérateur .....	13
L'indice de conflictualité 2014.....	14
Le TOP 10 des plaintes du secteur « Mobile » .....	15
Conclusions sur le secteur « mobile » .....	18
<b>IV. Éléments d'analyse des plaintes du secteur « fixe »</b> .....	<b>19</b>
Évolution du volume de plaintes .....	19
Le TOP 5 des plaintes du secteur « Fixe » .....	19
<b>V. Conclusion</b> .....	<b>20</b>

## Avant-propos

Depuis plus de 45 ans, l'**AFUTT** agit pour informer et défendre les utilisateurs afin qu'ils bénéficient, sur l'ensemble du territoire, d'un accès de qualité et au meilleur prix aux technologies de l'information et de la communication électronique.

### **Elle s'est fixé comme objectifs :**

- L'identification des attentes des utilisateurs en matière de services de communications électroniques afin d'agir sur les acteurs du marché et les pouvoirs publics pour stimuler et orienter le développement de ces services dans le sens souhaité par les utilisateurs.
- La constitution d'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.

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

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

### **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 utilisateurs 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 suivant :

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 s'adressent 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 partager 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 s'inscrivent dans un contexte de croissance des parcs de 4,8% pour le secteur « mobile » et de 4% pour le secteur « Internet fixe » Haut et Très Haut Débit (source ARCEP). Au 3<sup>ème</sup> trimestre 2014 était dénombré 2,5 millions d'abonnés au Très Haut Débit Internet fixe et 7,5 millions d'abonnement 4G.

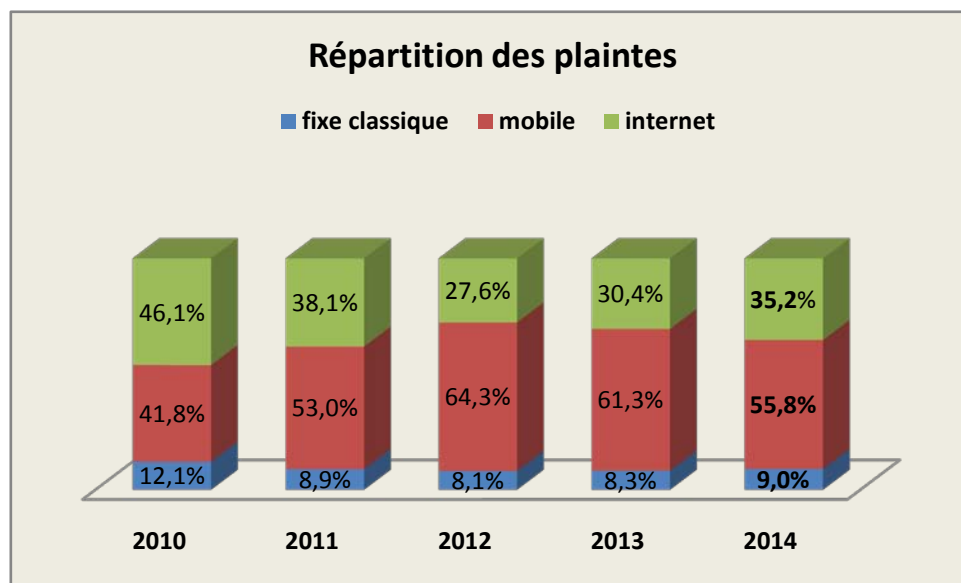
☞ **A souligner : dans ce contexte de croissance du nombre d'utilisateurs, de déploiement de la 4G et de développement des usages, le volume des plaintes n'a pas augmenté, mais les problèmes de qualité de fonctionnement des services se sont multipliés.**

### Répartition des plaintes entre les secteurs

L'AFUTT a enregistré en 2014 près de 3000 plaintes.

L'évolution du volume des plaintes présente des disparités selon les secteurs, qui tiennent tout à la fois à la croissance des abonnements, à l'évolution des usages, à l'appropriation des outils et services et au niveau d'exigence des utilisateurs. Ce niveau est très lié à la promesse du prestataire et à la tarification des prestations.

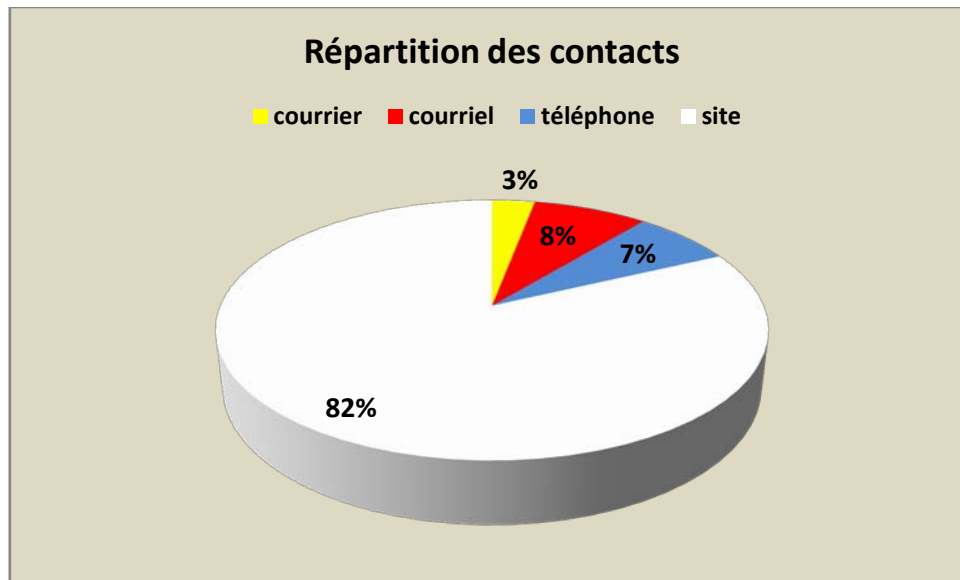
Le graphe ci-après illustre l'évolution de la répartition des plaintes. La part de plaintes du secteur « mobile » est devenue prépondérante depuis 2011. Elle est passée par un sommet en 2012 et représente près de 56% en 2014.



### Répartition des moyens de contacts

Les plaintes et insatisfactions qui parviennent à l'AFUTT sont des actes déclaratifs. Dès leur arrivée, elles sont qualifiées, puis classées en fonction du moyen utilisé pour prendre contact.

Une nouvelle possibilité de dépôt de plaintes par smartphone est offerte aux utilisateurs depuis mars 2014. Simple d'emploi, facile d'accès, en tapant [www.afutt.org](http://www.afutt.org) l'utilisateur de smartphone, mécontent de son prestataire, transmet sans délai son témoignage à l'AFUTT. Cette année le nombre de plaintes déposées directement sur le site atteint 82%. Sans surprise, les contacts par courrier se raréfient. La répartition est donnée dans le graphe ci-après.



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

Dans le domaine des Communications Electroniques (CE), quels sont les principaux motifs d'insatisfaction qui incitent les utilisateurs des moyens de télécommunications à saisir l'AFUTT ? Pour répondre à cette interrogation, les causes du conflit sont regroupées par situation afin de mettre en relation les moments de vie de l'utilisateur avec son fournisseur. Cette approche, tous secteurs confondus, donne un aperçu synthétique de l'expérience client avant l'étude plus approfondie par secteur.

Les sept moments de vie retenus sont :

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

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

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

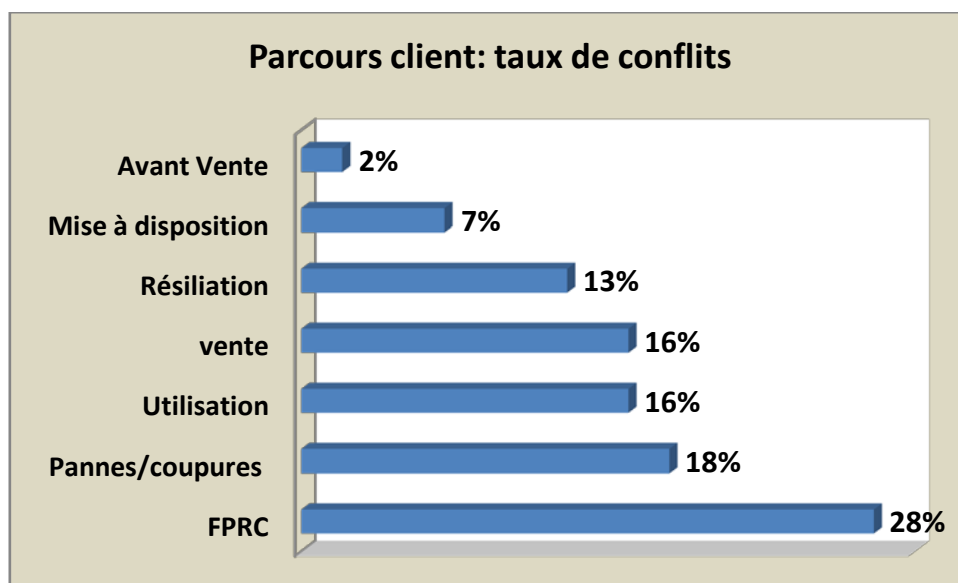
**Utilisation du service** : plaintes portant sur la qualité de fonctionnement, l'accès au service, l'assistance et le service client, la pression commerciale.

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

**Facturation recouvrement** : plaintes concernant la Facture, le Paiement, le Recouvrement et le Contentieux (FPRC).

**Résiliation** : plaintes survenant lors de la rupture de la relation.

Le graphe ci-dessous répartit les sources de conflits entre utilisateurs et opérateurs.



En 2014, avec le même taux qu'en 2013, les litiges de **facturation** et les complications qui peuvent s'ensuivre (refus de paiement, mise en recouvrement puis contentieux) dominent. Cette situation est caractéristique d'un manque de transparence : ambiguïté des offres, complexité de la tarification et lisibilité des factures. Le secteur « mobile » est nettement plus concerné que le secteur « internet » par ces problèmes. La somme des conflits liés à la qualité technique (pannes/coupures : 18% plus utilisation : 16%) augmentent de 5 points par rapport à l'an passé. Ces conflits proviennent majoritairement encore du secteur « Internet », mais ceux du secteur « mobile » ont nettement augmenté. Les motifs et l'origine de ces différents thèmes d'insatisfaction sont détaillés et analysés dans les chapitres qui suivent consacrés aux différents secteurs.

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

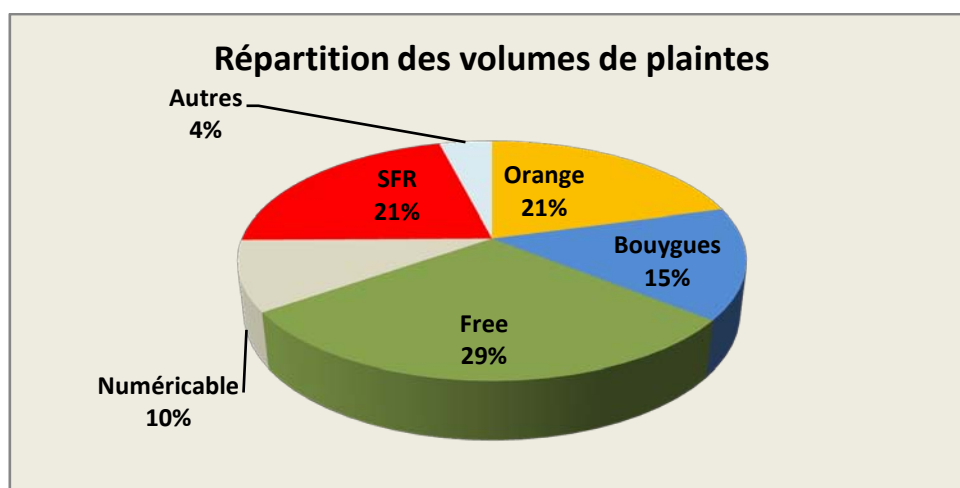
### Volumes de plaintes et évolution

Pour le secteur « Internet », les plaintes recueillies concernent l'**accès** (Internet fixe haut débit et très haut débit) et les **services** qui lui sont **associés** (téléphonie sur IP, TV...). Les quelques 1000 plaintes analysées (même niveau que l'an passé) ont pour origine les prestations des principaux Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) suivants :

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

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

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



### Commentaires

Free, SFR et Numéricable voient leur contribution augmenter (respectivement +6 points, +3 points et +2 points) par rapport à l'an passé au bénéfice des clients de Bouygues et d'Orange. Ce constat 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 » prenant en compte le parc connu au 3<sup>ème</sup> trimestre de l'année analysée.

### 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 que les clients de ce FAI engendrent 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 2014 et rappelle les indices déterminés en 2013.

	Part marché ADSL	Taux plaintes	Indice 2014	Indice 2013	Parc T3 14 (Millions)	Plaintes/unité de parc (pup)*
Orange	39,9%	20,7%	<b>0,52</b>	0,58	10,259	20,2
SFR	20,4%	21,1%	<b>1,03</b>	0,87	5,244	40,2
Free	22,6%	29,4%	<b>1,30</b>	1	5,805	50,5
Bouygues T	8,9%	15%	<b>1,69</b>	2,74	2,3	65,2
Numéricable	5,3%	9,5%	<b>1,79</b>	NC	1,353	70,2
Autres	2,9%	4,2%	-	-	0,739	56,8
Total	100%	100%	<b>1</b>	1	25,710	<b>38,8</b>

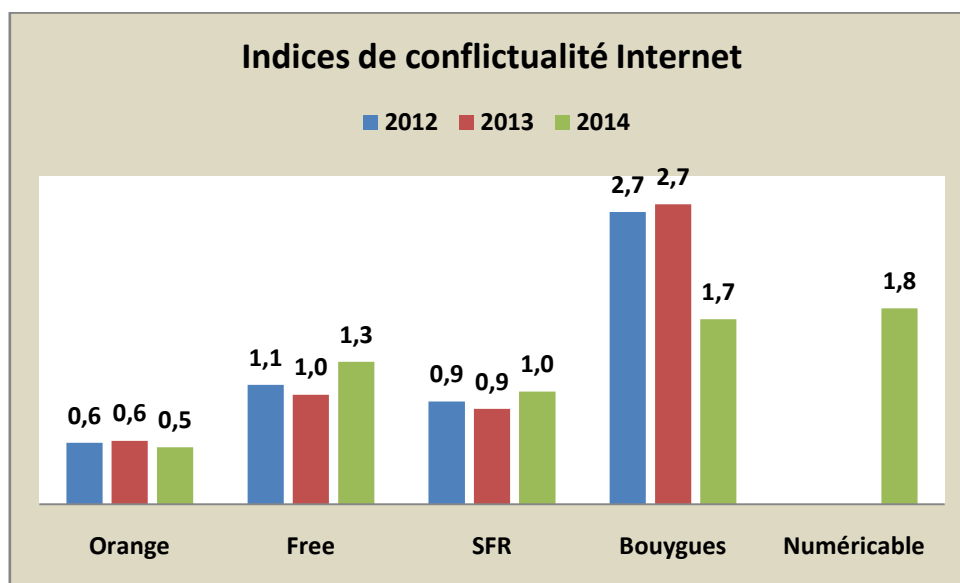
\*L'unité de parc est le million d'abonnés



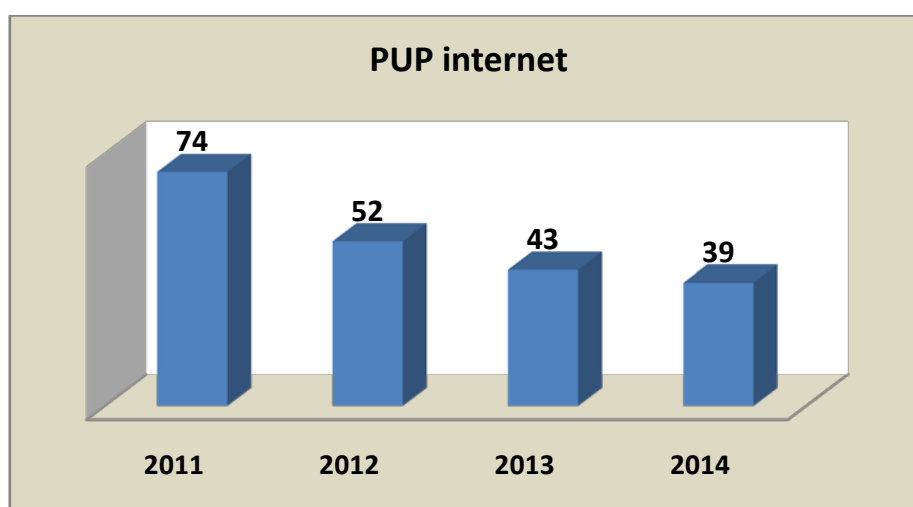
Nota : l'indice de Numericable est calculé pour la première année.

Orange conserve la tête avec un indice meilleur que l'an passé. L'indice de Bouygues Telecom, très élevé ces deux dernières années, s'améliore nettement. Celui de Free se dégrade (+30%), ainsi que celui de SFR mais dans une moindre mesure (+18%)

L'histogramme ci-dessous illustre l'évolution des indices des principaux FAI de 2012 à 2014.



La colonne de droite du tableau précédent donne **le nombre de plaintes par unité de parc\*** (pup). Ce nombre de plaintes par unité de parc doit être interprété à partir des conditions dans lesquelles les plaintes arrivent à l'AFUTT. Il s'agit de requêtes au 2<sup>ème</sup> niveau, voire 3<sup>ème</sup> niveau ; ce taux ne représente donc qu'une faible part de la mesure réelle des insatisfactions client. L'intérêt du pup tient à la comparaison qu'il permet de faire au sein d'un secteur et entre les secteurs. Le graphe ci-après donne l'évolution du pup du secteur Internet sur les 4 dernières années.



Cette évolution laisse entendre que la probabilité pour un client de vivre une insatisfaction, non résolue d'emblée par le service client ou par le service consommateur de son opérateur, baisse chaque année. Les actions des associations de consommateurs dont l'AFUTT sont à porter au crédit de cette évolution.

Quels sont les principaux motifs d'insatisfaction et comment évoluent-ils ? L'étude du TOP 10 des plaintes répond à ces interrogations.

### **Le TOP 10 des plaintes « Internet »**

Le TOP 10 du secteur, donné dans le tableau ci-après, rassemble près de 88% des plaintes du secteur. Il comprend les mêmes items que l'an passé avec un classement quasi identique.

N°	litige	Taux/total plaintes 2014	Taux/total Plaintes 2013	Tendance en volume
1	interruption de service	18,3%	18%	↗
2	qualité fonctionnement (QoS)	14,1%	13,7%	↗
3	facturation	12,5%	11,4%	↗
4	résiliation de contrat	12,1%	12,6%	↘
5	Livraison-installation	9,4%	9,9%	↘
6	vente forcée	6,4%	6,3%	≡
7	recouvrement & contentieux	4,8%	4,1%	↗
8	écrasement à tort	3,5%	3,2%	↗
9	contrat	3,3%	3,3%	≡
10	Intervention SAV	3,2%	2,7%	↗
<b>Total</b>		<b>87,6%</b>	<b>85,6%</b>	-

### **Commentaires**

Comme les années précédentes, les internautes souffrent principalement de la faible performance **technique** des équipements, réseaux et services. **Qualité de fonctionnement** d'une part (14,1%), **pannes et interruptions de service** d'autre part (18,3%) **représentent ensemble près d'un tiers des problèmes** du secteur « Internet » signalés à l'AFUTT. Viennent ensuite les litiges touchant à la facturation qui ne connaissent pas de décrue, ni en pourcentage, ni en volume.

### **A propos de la qualité technique**

Avec un tiers des signalements enregistrés à l'AFUTT, les problèmes qui affectent le bon fonctionnement du service arrivent largement en tête. Ils comprennent les défauts majeurs classés dans « *interruptions de service* » (coupure permanentes ou intempestives de l'accès ou des services associés) et des défauts considérés moins graves, parce que l'accès reste disponible, regroupés dans le litige « *qualité de fonctionnement* ».

Cette année encore, ce sont les interruptions du service (*coupures, pannes*) qui, avec 55% des défaillances affectant la qualité technique, constituent le point sombre d'Internet.

A ces défaillances graves s'ajoutent divers problèmes de qualité de fonctionnement (« QoS ») : qualité auditive médiocre des communications téléphoniques, temps d'accès majoritairement trop longs non ou mauvaise réception des chaînes de TV, etc. Pour l'essentiel ces problèmes de qualité de fonctionnement se rapportent **au débit**.

A ce constat il faut ajouter les plaintes provenant de divers dysfonctionnements d'équipements modem ou box ou d'incompatibilité de service.

Enfin perdurent encore des changements de ligne non sollicités (3,5% des plaintes) qui souvent privent l'utilisateur de son accès durant plusieurs jours avec en contrepartie une compensation sans rapport avec le préjudice causé.

Ainsi **le risque pour un internaute de rencontrer un défaut bloquant reste encore très élevé**.

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

Les litiges portant sur la facturation proviennent à 56% **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. Ajoutons 27% de cas de contestation de surfacturation d'appels, de micro-paiements, de vidéos à la demande (VOD) ou encore d'abonnements multimédia non contrôlés et 8% de facturation non comprises par l'utilisateur comme étant **hors forfait**.

### **A propos des résiliations**

Les plaintes concernent essentiellement des frais de résiliation considérés comme non justifiés. L'utilisateur n'entend pas régler des frais alors qu'il résilie pour défaut de service (20% des cas signalés) ou à cause d'un déménagement (13%). Le non accès à la TV dans le cas des offres triple play ou des délais de livraison et d'installation prohibitifs, fondent une demande de résiliation sans frais, qui est contestée par l'opérateur. Enfin, 35% des plaintes portent sur des demandes de résiliation, effectuées en bonne et due forme, mais non prises en compte par le fournisseur, qui poursuit ses prélèvements. Il faut ajouter à ces résiliations sollicitées par l'utilisateur, les résiliations d'office du FAI pour non paiement.

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

Quand il n'a pas déjà subi de retard de livraison de sa box (31% des cas signalés), l'internaute risque de se trouver confronté à divers aléas et incompatibilités techniques : connexion impossible, équipements défectueux (36% des cas). Plusieurs démarches sont souvent nécessaires auprès des services commerciaux et techniques pour obtenir une installation complète conforme, surtout en cas de dégroupage, avec souvent les cas de renvoi de responsabilité qu'ils engendrent. Ce type de situation crée des situations relationnelles tendues qui provoquent des demandes de résiliation de contrat pour « défaut de service ».

Avec ces motifs de litige les plus fréquents, il faut souligner deux plaies : les « **ventes forcées** », conséquence d'une concurrence exacerbée (6,4% des plaintes du secteur) et les « **changements de ligne non sollicités** », encore appelés « écrasements à tort » (4,8% des plaintes du secteur) qui privent l'utilisateur durant plusieurs jours de tout accès aux services.

## Conclusions sur le secteur « Internet »

Comme l'Observatoire travaille d'année en année dans des conditions similaires, il faut incontestablement attribuer une part d'amélioration appréciée, notamment par la valeur du « pup », à la vigilance des associations, une plus grande maturité du marché et une plus grande maîtrise de l'outil par les utilisateurs.

Maintenant qu'Internet a envahi la vie quotidienne de millions de gens, il est regrettable d'observer que :

- **ce secteur est encore très marqué par des dysfonctionnements techniques**, avec comme conséquence de multiples interruptions de service très pénalisantes à l'ère d'un besoin de connexion qui ne cesse de s'accroître. Les utilisateurs qui s'adressent à l'AFUTT signalent que, dans la relation avec l'opérateur pour résoudre le problème, ils vivent souvent des attentes insupportables, des incompréhensions, des manques d'attention, des renvois de responsabilité et des promesses non tenues.
- Les changements de ligne non sollicités fort pénalisants et mal compensés pour l'utilisateur victime ne diminuent pas malgré les multiples alertes de l'AFUTT et l'attention portée par l'ARCEP et la FFT sur ce sujet.
- Les circonstances d'un **déménagement** avec les risques de longues interruptions de service (perte d'accès à Internet, au téléphone...), de perte de numéro demeurent anxiogènes. Il engendre en outre des conflits dans les contrats qui comportent à la fois des services fixes et des services mobile. Cette situation est d'autant plus préjudiciable que la mobilité des personnes et la flexibilité du travail se développent.

En se référant au nombre de plaintes par unité de parc de l'Observatoire de l'AFUTT, le secteur « Internet » est deux fois plus « conflictuel » que le secteur « mobile ».

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

---

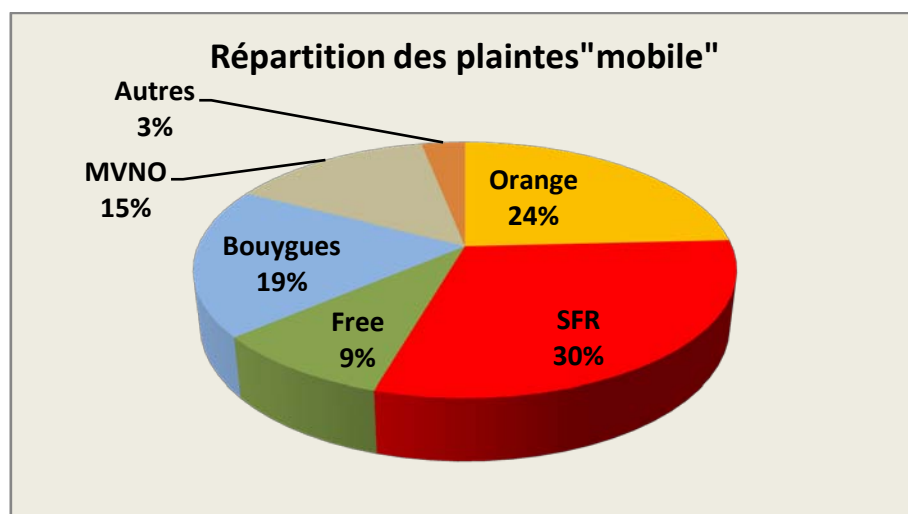
Après la forte croissance des litiges observée ces dernières années et l'évolution du paysage des prestataires et des offres, le volume de plaintes enregistré à l'AFUTT ces deux dernières années ne progresse plus. Comment se répartissent ces plaintes et comment évoluent les problèmes que vivent les utilisateurs ? C'est l'objet de ce chapitre.

#### Répartition des plaintes du secteur « mobile » par opérateur

Les plaintes du secteur, enregistrées dans l'Observatoire des plaintes et insatisfactions de l'AFUTT, ont pour origine les principaux acteurs suivants :

- Opérateurs Réseau Mobile (ORM): Orange, SFR, Bouygues Télécom (y compris les offres dites low cost Sosh, RED, B&You) et Free.
- Mobile Virtual Network Operator (MVNO): Coriolis, La Poste, NRJ, Virgin, Zéro forfait, Pritel, Simyo, Numericable.
- Autres: ce groupe comprend des plaintes non attribuables à un opérateur déterminé ou attribuables à un opérateur non cité dans la série ci-dessus des MVNO.

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



#### **Commentaire**

Par rapport à l'an passé, la part de SFR augmente brutalement d'environ 9 points, tandis que celle de Bouygues baisse de 6 points. Les MVNO et Free restent stables. Orange voit sa part baisser légèrement. Ces constats doivent être appréciés au regard de l'évolution respective des parcs. C'est pourquoi l'AFUTT calcule, comme pour le secteur « Internet », un indice dit de « conflictualité »

## L'indice de conflictualité 2014

*L'indice de conflictualité d'un opérateur mobile, défini par l'AFUTT, est le quotient du taux de plaintes que les clients de l'opérateur engendrent par le taux de parc de clients qu'il gère. Par construction, l'indice du secteur est égal à « 1 ».*

Pour calculer les indices de l'année 2014 nous retenons, comme à l'accoutumée, les valeurs de parc au 3<sup>ème</sup> trimestre de l'année déterminées à partir des déclarations des opérateurs et des publications de l'ARCEP. Le tableau ci-après regroupe les données.

FAI	Part marché	Taux Plaintes	Indice 2014	Indice 2013	Plaintes/unité de parc (pup)
Orange	34,2%	24,2%	<b>0,71</b>	0,72	14,1
SFR	25,0%	30,3%	<b>1,21</b>	0,83	24,2
Bouygues	14,0%	18,9%	<b>1,35</b>	1,68	26,9
Free	12,7%	9,2%	<b>0,76</b>	0,95	15,2
MVNO	11,3%	14,3%	<b>1,26</b>	1,45	25,5
Secteur	100%	100%	1	1	20

\*Unité de parc : 1 million d'abonnés

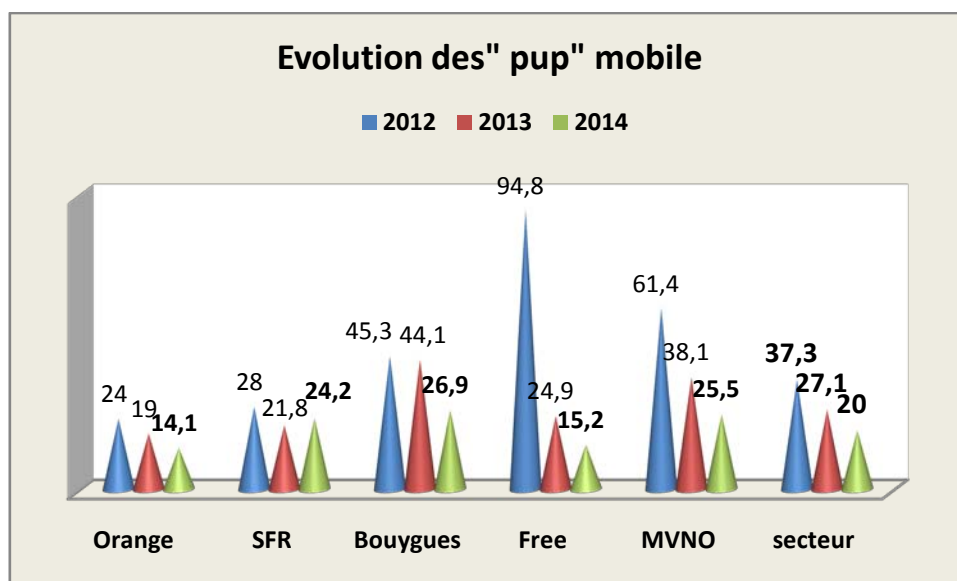
### **Commentaires**

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. Seuls Orange et Free ont un indice inférieur au seuil « 1 ». Notons la constance de la valeur de l'indice chez Orange, une baisse sensible chez Bouygues, due principalement à une chute du volume de plaintes et également, une baisse chez Free due à une plus forte croissance de sa part de marché que ses concurrents. La dégradation de l'indice chez SFR (+46%) résulte de la conjugaison des deux phénomènes : croissance du volume de plaintes et parallèlement décroissance de la part de marché.

La colonne de droite du tableau qui précède donne le **nombre de plaintes par unité de parc** (pup). En raison des conditions dans lesquelles les plaintes arrivent à l'AFUTT, ce nombre de plaintes par unité de parc, ne représente qu'une très faible part des insatisfactions client.

Le graphe ci-dessous illustre l'évolution du pup entre 2012 et 2014.

Le « pup » du secteur « mobile » décroît régulièrement comme celui d'Internet. La forte valeur du « pup » de Free en 2012 correspond à son entrée sur le marché où nombre de problèmes n'étaient pas encore résolus. Depuis il arrive en 2<sup>ème</sup> position proche d'Orange.



De 2013 à 2014, tous les « pup » des opérateurs à l'exclusion de SFR, s'améliorent.

### Le TOP 10 des plaintes du secteur « Mobile »

Parmi la gamme des types de litige gérés dans l'Observatoire, les 10 premiers rassemblent près de 87% des plaintes. Les items du TOP 10 de l'année sont regroupés dans le tableau ci-dessous. Ce tableau rappelle également la situation de l'an passé et donne la tendance.

N°	litige	Taux/total plaintes 2014	Taux/total plaintes 2013	Tendance en volume
1	facturation	23,8%	21,6%	↘
2	résiliation contrat	13,8%	14,1%	↘
3	qualité fonctionnement (QoS)	11,3%	7,3%	↗
4	contrat	8,2%	7,6%	↘
5	intervention SAV	7,9%	10%	↘
6	recouvrement & contentieux	6,5%	8,2%	↘
7	vente forcée	4,1%	3,8%	↘
8	livraison-installation	3,8%	4,6%	↘
9	interruption de service	3,8%	2,5%	↗
10	paiement	3,5%	3,4%	↘
	<b>Total TOP 10</b>	<b>86,7%</b>	<b>79,1%</b>	-

### **Commentaires**

Tous les items baissent en volume à l'exclusion de « qualité de fonctionnement » et « interruption de service », qui progressent respectivement de 23% et de 20%. La frénésie de changement d'opérateur observée en 2012 et dans une moindre mesure en 2013, s'est tempérée. En conséquence, les litiges portant sur les résiliations, les désimlockages (inclus

dans « intervention SAV ») et les contentieux ont nettement diminué en pourcentage et en volume.

La facturation reste le litige n° 1. Sa part augmente de 2 points en 2014

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

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

- 26% concerne la facturation des **services multimédia** ou l'utilisation de la data. Sont contestés souvent des abonnements non explicites.

- 14% signalent des **communications surtaxées** qui concernent les SVA (Services à Valeur Ajoutée) les SMS+, MMS+.

Ces types de litige, qui ne trouvent pas de solutions heureuses pour les parties se terminent souvent par un refus de paiement du client (blocage des prélèvements notamment), suivi par une réaction coercitive de l'opérateur. Lorsque la contestation porte sur la prestation des SVA ou des services multimédia, il n'est pas admissible que l'opérateur s'appuie sur des menaces de coupure de ligne pour forcer le paiement de la facture. Le principe de la facturation par l'opérateur de télécommunication « boucle locale » des prestations de services des éditeurs, favorise l'émergence d'éditeurs indécents certains d'être payés, en raison du caractère du croire de l'opérateur. Cette disposition figure dans tous les contrats liant l'opérateur et le fournisseur de services.

- 25% des utilisateurs nous signalent des **facturations à tort** : exemple le contrat est résilié, la facturation continue,

*« A partir du mois de janvier j'ai tenté de résilier ma ligne mobile n°... Comme ce numéro était associé à une clé 3G et qu'en résiliant cette clé sur opérateur.fr un message indiquait que le numéro associé serait automatiquement résilié, je croyais que tout était bon. En février, j'ai eu la surprise de voir l'opérateur me facturer 49,99 à nouveau. En rappelant le service client début mars on me confirmait encore que mon abonnement serait résilié. Or voilà qu'on me facture à nouveau 49,99. L'opérateur me doit 3 mois à 49,99. Aujourd'hui (31 mars) le service client m'assure que mon abonnement sera résilié. Demande le remboursement de 3X 49,99€ »...*

-21% des **facturations hors forfait** injustifiées surtout quand un blocage a été sollicité, ou encore, lorsque des frais de résiliation sont appliqués alors que l'utilisateur devrait bénéficier de l'exonération. Ajoutons dans ce registre « hors forfait » que les utilisateurs voyageant à l'étranger reçoivent parfois des montants de facture exorbitants avec l'*itinérance*.

- A ces différentes sources de litige, il faut ajouter des situations de malveillance mal gérées qui nécessiteraient des mesures de sécurité renforcées : vol de terminal pris en compte tardivement, piratage, etc. Deux exemples pour illustrer cette malveillance.

*Exemple 1 : « Le 8 octobre mon téléphone portable aurait émis 160 appels entre 20h30 et 01h00 du matin, appels vers des numéros spéciaux commençant par 0899 .... soit une facture de 393 euros. Avant ce jour je n'ai jamais eu une telle facture... donc j'ai contacté le service client par téléphone celui ci m'a répondu que je n'aurai pas à payer cette somme étant donné qu'il devait y avoir un incident.... Aujourd'hui j'ai reçu un courrier m'informant que je devais payer cette facture. Nouvel appel du service client.*



*Il n'a pas tenu compte que je n'avais pas émis ses numéros personnellement. La personne s'est focalisée sur ses explications techniques et simples pour se dédouaner sur le fait **que j'ai pu être piraté** ».*

*Exemple 2 : « Le 16 juin, alors que j'étais à Bastia j'ai cessé d'avoir du réseau. Après avoir essayé de rallumer mon portable et de le ré-éteindre, je me suis rendue en boutique le 18 juin. Les agents m'ont dit que ma carte SIM était morte, et me l'ont changée.*

*A la fin du mois, je reçois une facture de 1968€ qui m'étonne. Je consulte le détail et me rends compte que la majorité du hors-forfait a été effectuée entre le 16 juin et le 18 juin à partir du Maghreb (dates précises auxquelles je n'avais plus de réseau). A la suite d'une enquête, longue et pénible que le service fraude précisément aurait dû faire lui-même, je me rends compte qu'on a suspendu ma ligne le 16 juin suite à un coup de fil (émis par qui ?) et qu'on a activé une nouvelle carte SIM sur ma ligne. Celle-ci qui a fonctionné du Maghreb a apparemment été immédiatement désactivée quand les agents de Bastia m'ont donné une autre carte SIM le 18 juin en me disant que l'ancienne était morte... ».*

*Nota la personne précise en outre qu'elle a été victime d'un prélèvement frauduleux sur son compte bancaire par paiement sur internet via son mobile : « ils ont payé sur internet et ont donc dû recevoir un message avec un code de sécurité par la carte SIM qu'ils avaient activée sur ma ligne. Ce prélèvement a eu lieu le 16 juin entre 17h38 et 17h39, au moment où la nouvelle carte SIM était activée au Maghreb ».*

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

Avec l'évolution des usages, l'émergence de la 4G et la quasi nécessité d'être connecté à chaque instant, les plaintes portant sur la qualité du service se sont multipliées en 2014 (plus 22%). Elles se rapportent à des coupures du réseau pour 23% des cas : coupures franches de plusieurs journées ou coupures intermittentes. A ces pannes il faut ajouter des promesses implicites non tenues en matière de couverture du réseau. Elles représentent 56% des problèmes de qualité signalés à l'AFUTT.

*Exemple : « Alors voilà je me trouve dans une impasse, j'ai contracté un engagement mobile de 24 mois (qui prendra fin le 14/12/2015) qui comprend: les appels, les sms et les mms en illimités et 3GO d'internet en 4G. Il y a **maintenant 2 mois** des problèmes de réseaux sont survenus compromettant la réception des appels et des sms sur mon mobile; et lorsque je pouvais les recevoir une fois décroché la personne à l'autre bout du fil ne m'entendait pas. A la suite de cela j'en ai informé le service technique, qui m'a répondu qu'il fallait alors que je me mette en 2G, car en effet ils effectuaient des travaux dans ma commune et il tentait de résoudre le problème.... ».*

La qualité de service du réseau mobile varie en fonction du lieu d'utilisation, voire de l'heure d'utilisation. Face à cette réalité, le moyen de comparaison des opérateurs : les cartes de couverture nationale, dont la fiabilité de surcroît est douteuse, établi selon un protocole nullement représentatif de la perception des utilisateurs, est inadapté. Il n'établit pas la réalité de la délivrance du service. La définition même de la couverture est trompeuse : la seule présence d'un champ électrique en un point (ou quelques points) d'une commune ne suffit pas à démontrer que celle-ci est couverte, ni que les services data ou voix sont accessibles avec un niveau de qualité convenable. Ce manque de lisibilité, doublé d'une surenchère médiatique, est source de nombreuses désillusions.

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

En positif, les litiges sur ce secteur ont globalement baissé de près de 20%. Effet des mesures prises pour remédier aux anomalies les plus fréquentes : loi Chatel, engagements Novelli, arrêté facture, offres sans engagement, certainement. Il reste que ce secteur présente principalement encore de nombreux **problèmes de facturation** et des insatisfactions concernant la **couverture** dans un contexte de forte diffusion des smartphones, des tablettes et de besoin croissant en haut, voire très haut débit.

### ***Concernant la facturation :***

1/ Le manque de visibilité des offres et de la tarification - résultat d'une imagination fertile des marketeurs, en situation de concurrence exacerbée, pour séduire les prospects - est une cause majeure. Gageons que les nouvelles dispositions prises pour améliorer la lisibilité des prestations facturées et notamment les communications « surtaxées » apporteront une amélioration.

2/ Le manque de réactivité et d'anticipation dans la maîtrise des éditeurs indécents demeure un problème. La mise en place du 33700 pour lutter contre les arnaques est une avancée. Ce dispositif manque de publicité. Mais surtout, tant que le contrat qui lie fournisseur de service et opérateur garantira le paiement des arnaqueurs, il n'y aura pas d'avancées significatives.

L'AFMM (Association Française Multi Média) qui, entre autres, s'est donné pour mission la résorption des arnaques des fournisseurs de services, manque de sensibilité consommateur. L'AFUTT estime que les consommateurs devraient siéger en son sein à l'instar de l'ex Commission Supérieure de la Télématique et son bras droit le Comité de la Télématique Anonyme chargés de définir les règles et de statuer sur les cas délicats. Rien d'efficace, à ce jour, ne remplace ces organismes.

3/ Le développement des usages du mobile par une population non avertie ou non titulaire du contrat (enfant notamment) amplifie les risques de consommation non maîtrisée, d'autant qu'il ne prémunit pas, avec certitude, des évolutions intempestives du contrat sans l'aval du payeur.

### ***Concernant la couverture :***

4/ Le niveau de déploiement de la 4G est très inégal chez les opérateurs et les niveaux de couverture, exprimés en pourcentage du territoire, restent modestes. Ils sont en deçà des attentes que nourrit une communication largement optimiste par rapport au vécu des utilisateurs. Les cartes établies sur la couverture manquent de fiabilité et l'utilisateur ne dispose pas d'une information localisée lui permettant de comparer les opérateurs.

5/ A ces insuffisances de couverture « outdoor », l'utilisation du terminal mobile devient incontournable au domicile. Ce besoin n'est pas actuellement suffisamment pris en compte. Il mérite une attention particulière des opérateurs et de l'ARCEP.

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

---

### Évolution du volume de plaintes

La contribution du secteur « fixe » aux plaintes du domaine des communications électroniques baisse régulièrement (-4,5% par rapport à 2013). En 2014, seulement 270 plaintes recueillies à l'AFUTT (soit 9%) proviennent des utilisateurs du secteur « **Fixe classique** ».

En raison du rôle particulier d'opérateur historique, Orange (France Télécom) se voit affecter 43% des plaintes de ce secteur.

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

Le TOP 5 de l'année 2014 représente 61% des plaintes. Il est donné dans le tableau ci-après. Entre au TOP 5 « livraison-installation à la place de « résiliation de contrat »

N°	Litige	Taux /total plaintes 2014	Tendance en volume
1	Facturation	15,6%	↗
2	Interruption de service	14,5%	↘
3	Vente forcée	11,7%	↗
4	Appels, messages non désirés	9,8%	↘
5	Livraison-installation	9%	↗

On notera que les problèmes de facturation arrivent en tête comme pour le secteur « mobile ». Les appels non désirés restent une spécificité du téléphone fixe classique. Il faut supposer qu'ils sont favorisés par l'exhaustivité de l'annuaire et que l'espérance de protection avec Pacitel n'est pas probante.

Parmi les 39% de plaintes hors TOP 5, notons les résiliations de contrat (7,8%) et les changements de ligne non sollicités (4,7%) toujours pas éradiqués du paysage des plaintes reçues à l'AFUTT.

## V. Conclusion

Cette année est marquée par une accélération du déploiement du réseau à Très Haut Débit fibre et LTE (4G). Les attentes sont fortes, les résignations nombreuses « nous nous sommes en province, à la campagne et donc... ».

Pour ceux qui ont accès aux services, l'Observatoire permet d'évaluer les écarts entre le niveau de qualité attendu et le niveau de qualité servi, puis l'attention que les opérateurs portent aux utilisateurs. Le niveau de la qualité de fonctionnement servi reste encore problématique sur le secteur « Internet ». De même pour le secteur « mobile », le manque de couverture est de plus en plus souvent dénoncé. C'est une réalité : **la qualité de service des communications électroniques demeure médiocre**. En 2014 la mesure d'un critère de qualité, celui du temps d'accès à Internet, été entreprise par l'AFUTT. Les résultats sur ce point (voir étude jointe) confirment la médiocrité.

Diverses préconisations pour prévenir les écarts de compréhension des offres, pour éradiquer les changements de ligne non sollicités, dont les conséquences sont parfois dramatiques, pour supprimer les interruptions de services, exagérément longues de surcroît lors d'un déménagement, n'ont pas d'effets suffisamment tangibles. Pourtant la résolution de ces sources de conflits ne paraît pas inaccessible. Leurs traitements, quand ils surviennent avec une réelle préoccupation « client », encore moins.

Les problèmes relatifs à la facturation restent majoritaires dans le domaine des communications électroniques. Le manque de clarté de la facture, la complexité des offres et de la tarification sont des causes évidentes. Une étape dans la clarté sera franchie avec les nouvelles modalités de facturation pour compte de tiers, demandées de longue date, qui seront bientôt opérationnelles. Mais il subsistera tous les risques d'arnaques dont les utilisateurs sont victimes et contre lesquelles les démarches entreprises par l'AFMM, qui n'a pas d'utilisateurs en son sein, manquent d'efficacité. Ces problèmes de facturation, portant parfois sur des montants de plusieurs milliers d'euros, sont sources de réactions démesurées quand il n'existe pas de service client facilement accessible pour « s'expliquer » : refus de paiement, coupures de service, démarche de recouvrement musclée, procédure contentieuse.

Concernant la perception du service client, l'utilisateur s'adressant à l'AFUTT n'a pas, en général, trouvé une oreille attentive à son problème auprès de l'opérateur. Il se plaint d'un service client ou d'assistance difficilement joignable, du manque d'écoute, de l'incompréhension ou de la non prise en compte de son problème. Dans près de 40% des cas, l'utilisateur mentionne une promesse non tenue : rappel d'expert, déplacement de technicien non réalisé, prise en compte de la demande ou de compensation financière.

De nombreuses pistes de progrès restent à approfondir. L'AFUTT entend poursuivre ses analyses et apporter sa contribution à l'ensemble des acteurs pour améliorer la qualité des services et défendre l'intérêt des utilisateurs. Elle s'attachera en particulier en 2015 à ce que les cartes de couverture soient fiables et donnent une information localisée permettant la comparaison de service des opérateurs et la disparition des zones non desservies.