



Association française des utilisateurs  
de télécommunications



AFUTT  
17 Rue de l'Amiral Hamelin  
75116 Paris

[www.afutt.org](http://www.afutt.org)  
@afutt\_fr

# Observatoire des plaintes et insatisfactions 2017

Dossier de presse



07 Mars 2018

# DOSSIER DE PRESSE

7 mars 2018

## Observatoire des plaintes et insatisfactions recueillies et analysées par l'AFUTT sur l'année 2017

***Télécommunications et communications électroniques***

**Auteur : Denis Leboeuf, conseiller AFUTT**

**Date de rédaction : 28/02/2018**

Tous droits réservés

L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :  
« Selon publication 2017 de l'Observatoire de l'AFUTT »

## SOMMAIRE

<b>DOSSIER DE PRESSE .....</b>	<b>1</b>
<b>+++Avant propos+++ .....</b>	<b>3</b>
<b>+++Avis au lecteur+++ .....</b>	<b>4</b>
<b>I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'AFUTT.....</b>	<b>5</b>
L'évolution des volumes de plaintes .....	5
Le TOP 5 des litiges en 2017 .....	7
Répartition des plaintes entre les opérateurs en 2017 .....	7
Le vécu des utilisateurs des moyens de communication électronique .....	8
<b>II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet fixe » .....</b>	<b>11</b>
Volume de plaintes et répartition .....	11
L'indice de conflictualité.....	12
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des plaintes « Internet fixe» .....	14
Conclusion sur le secteur « Internet fixe » .....	21
<b>III. Analyse comparative détaillée du secteur «Mobile».....</b>	<b>22</b>
Volume de plaintes et répartition .....	22
L'indice de conflictualité.....	23
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des plaintes « Mobile » .....	24
Conclusion sur le secteur « Mobile » .....	31
<b>IV. Éléments d'analyse des plaintes du secteur « Fixe classique ».....</b>	<b>33</b>
Évolution du volume de plaintes .....	33
Le TOP 5 des plaintes du secteur « Fixe classique » .....	33
<b>V. Conclusion générale.....</b>	<b>35</b>

## +++Avant propos+++

*Depuis près 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 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, 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 télécommunication.*

### **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 Electroniques (CE).*

### **Nota**

L'Observatoire est bâti sur une typologie de plaintes ou insatisfactions très précise et enregistre les 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 2017 s'inscrivent dans un contexte d'évolution rapide des usages des moyens de télécommunication et des équipements : croissance des usages pour les mobiles grâce à l'acquisition de terminaux adaptés et à l'extension de la couverture du territoire en 4G (réseau utilisé par plus de 50% des cartes SIM), croissance des accès THD (+1,5 million dont 2/3 en FTTH), croissance des abonnements téléphoniques couplés à l'abonnement internet (+850000), croissance du trafic en itinérance en Europe grâce aux nouvelles règles de facturation (data multipliée par 4 et téléphonie +40%). Parallèlement, les abonnements au service téléphonique sur réseau fixe, soit 38,7 millions, ont évolué à la baisse pour le RTC et les accès xDSL plafonnent.

Le trafic téléphonique fixe et mobile ainsi que la facture moyenne sont en baisse par rapport à l'an passé.

Les « portabilités » de numéro, éventualité qui survient lors d'un changement d'opérateur, ont été nombreuses entre les 3<sup>èmes</sup> trimestres 2016 et 2017 : plus de 7,5 millions.

C'est dans ce contexte que près de 5200 utilisateurs se sont adressés à l'AFUTT pour exprimer leur mécontentement.

-Le premier fait à souligner est le **coup de frein sur la forte croissance des plaintes** observée ces dernières années. Après une augmentation de 18% du volume des plaintes reçues à l'Observatoire en 2015 et de plus de 50% en 2016, **la croissance en 2017 se stabilise (+ 3,2%)**.

-Le deuxième fait tient à la **stricte égalité**, en volume de plaintes, entre le secteur « **Mobile** » et le secteur « **Internet fixe** », qui résulte d'une **baisse des plaintes de 2,7% sur le secteur « Internet » et d'une croissance accentuée de 14% sur le secteur « Mobile »**

-Le troisième fait **tient**, pour la troisième année, à la **forte concentration des plaintes chez un opérateur**. Le phénomène semble pouvoir se stabiliser.

### L'évolution des volumes de plaintes

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 arrivée, elles sont qualifiées ; seul le motif « origine » est retenu.

L'évolution des volumes de plaintes enregistrées dans l'Observatoire ne peut provenir de modifications de processus, les données étant recueillies et comptabilisées dans des conditions similaires d'une année sur l'autre.

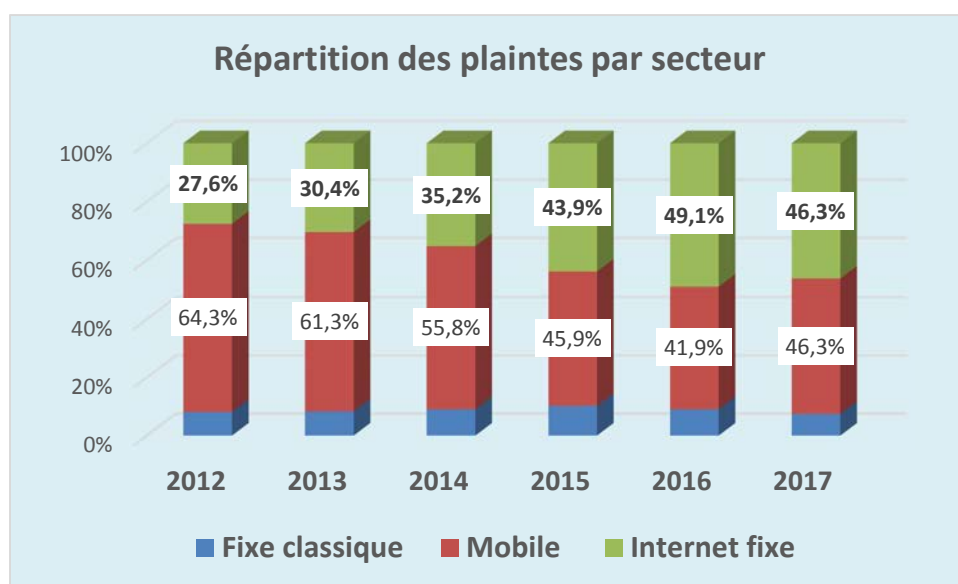
Cette évolution tient à plusieurs facteurs : la croissance des parcs d'utilisateurs, l'appropriation des outils et services, la tarification et le niveau d'exigence des utilisateurs. Ce dernier est fortement dépendant de la promesse du prestataire, dont la plus évidente est la communication commerciale qui dessine la qualité de service attendue par l'utilisateur.

Les grandes restructurations du domaine des Communications Electroniques ont également un impact important sur le nombre de sollicitations reçues à l'Observatoire des plaintes.

Le tableau ci-dessous donne les volumes enregistrés ces six dernières années

2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>4167</b>	<b>3223</b>	<b>2839</b>	<b>3344</b>	<b>5020</b>	<b>5183</b>
<b>-0,5%</b>	<b>-22%</b>	<b>-27%</b>	<b>+18%</b>	<b>+50%</b>	<b>+3,2%</b>

Après deux années de forte hausse dont celle historique de 2016, le nombre de plaintes continue d'augmenter de 3,2% en 2017. Cette hausse provient du secteur « Mobile ». Le graphe ci-après trace l'évolution de la répartition des plaintes entre les secteurs ces dernières années.



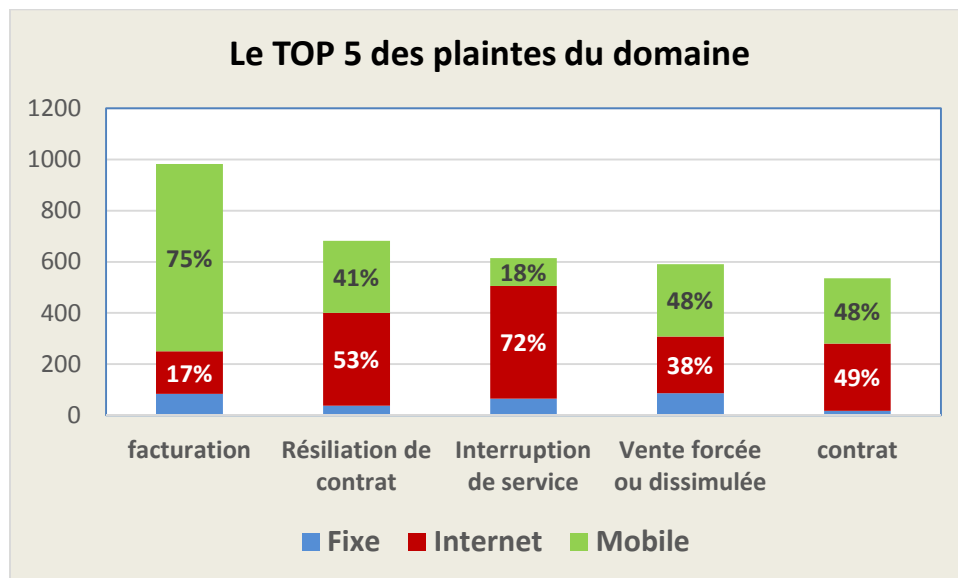
La part de plaintes du secteur « Mobile » après un cap en 2012, coïncidant à l'entrée de Free sur ce marché, baissait régulièrement depuis. En 2017, les

secteurs « Internet fixe » et « Mobile » apportent le même taux de plaintes. Un examen des volumes montre que dès 2015 le secteur « Mobile » voit son nombre de litiges croître. Cette croissance fut de 37% en 2016 ; elle est de 14% en 2017 tandis que le secteur « Internet fixe » connaît une baisse de volume de 2,7%.

Il faut retenir cependant, qu'avec un quart des clients du domaine des Communications Electroniques (CE), le secteur « Internet fixe » reste le plus « conflictuel ».

### **Le TOP 5 des litiges en 2017**

Quels sont les principaux types de litiges recensés à l'Afutt en 2017 ? Le graphe ci-après donne le TOP 5 des litiges enregistrés en 2017 avec la répartition entre les secteurs.

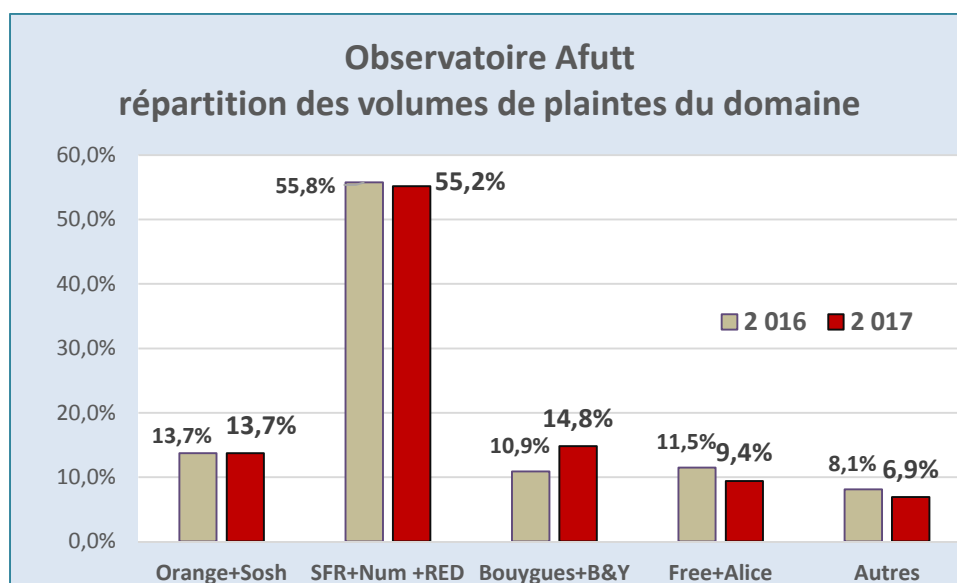


Comme chaque année les litiges portant sur la facturation prédominent (près de 1000 litiges). Le secteur « Mobile » apporte les  $\frac{3}{4}$  des plaintes. Le secteur « Internet fixe », majoritaire pour « résiliation de contrat », prédomine largement pour « interruption de service ». Ce score confirme que sur ce secteur la qualité du service doit être améliorée. Les « ventes forcées ou dissimulées » en émergence depuis quelques années entre au TOP 5 en 2017. L'ampleur des litiges « contrats » est à rapprocher des multiples cas de modifications unilatérales des conditions générales ou tarifaires.

### **Répartition des plaintes entre les opérateurs en 2017**



La répartition de l'ensemble des plaintes tous secteurs confondus est donnée dans le graphe ci-après. Pour apprécier la tendance par rapport à l'an passé, les données 2016 sont rappelées.

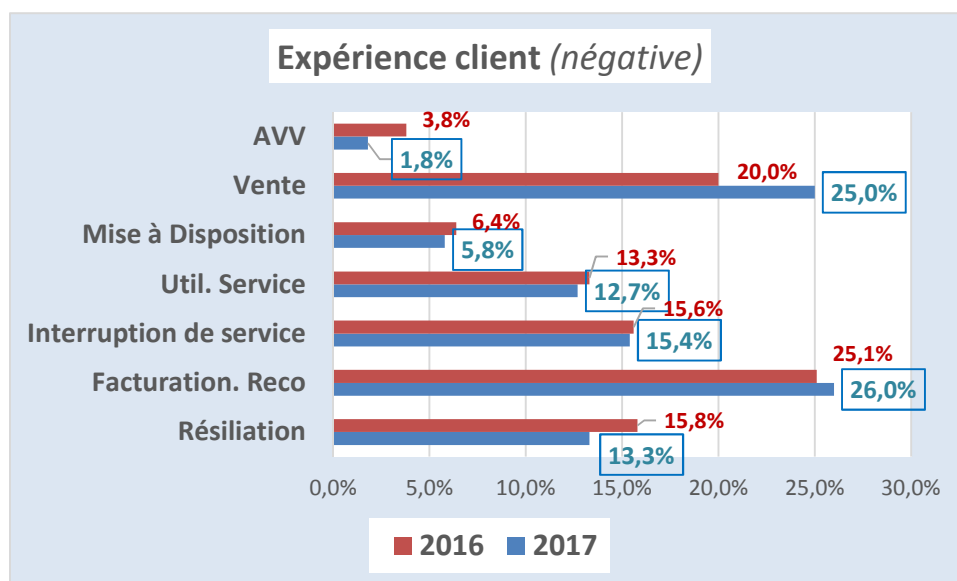


Sur l'ensemble du domaine des Communications Electroniques, **plus de 55% des plaintes sont émises par les clients du groupe SFR, RED, Numericable en 2017** (la part Numericable représentant 1,7%). C'est la troisième année que ce groupe arrive très nettement en tête. La part de Bouygues Telecom progresse de près de 4 points tandis que celle d'Orange reste identique et que celle de Free est en recul d'environ 2 points.

### Le vécu des utilisateurs des moyens de communication électronique

L'Afutt se propose d'illustrer le vécu des utilisateurs en 2017 à partir de l'ensemble des plaintes enregistrées. Pour représenter ce vécu et mettre en évidence la qualité des moments de vie, les causes « origine » du conflit sont regroupées par situation : *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* puis la rupture de la relation : *la résiliation du contrat* (voir le détail des situations dans le nota ci-dessous).

Le graphe ci-après donne le taux de plaintes par étape. Il caractérise donc, voire quantifie l'aspect négatif de ***l'expérience utilisateur des moyens de communication électronique***.



**Nota :** les moments de vie sont appréciés en quantifiant les difficultés rencontrées selon le regroupement décrit dans le tableau 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, les interventions Service Après-Vente (SAV), les changements de ligne non sollicités.

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

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

Comme chaque année les deux moments les plus conflictuels correspondent à l'étape du règlement de la prestation (« **Facturation, Paiement, Recouvrement et Contentieux** » -FPRC) avec les conséquences qui s'ensuivent fréquemment : coupure du service, résiliation... et à l'étape « **vente** ».

L'étape « FPCR », au même niveau qu'en 2016, apporte 26% des litiges, la séquence « facturation » proprement dite étant la plus litigieuse. **L'étape « vente » avec 25% des litiges est nettement plus conflictuelle que les deux années précédentes** essentiellement dans le secteur « Mobile ». A la conséquence, qui perdure, de l'ambiguïté et de la complexité des offres dans un contexte de concurrence exacerbée, s'ajoutent cette année des changements de conditions générales ou des augmentations de tarif unilatérales de nombreux

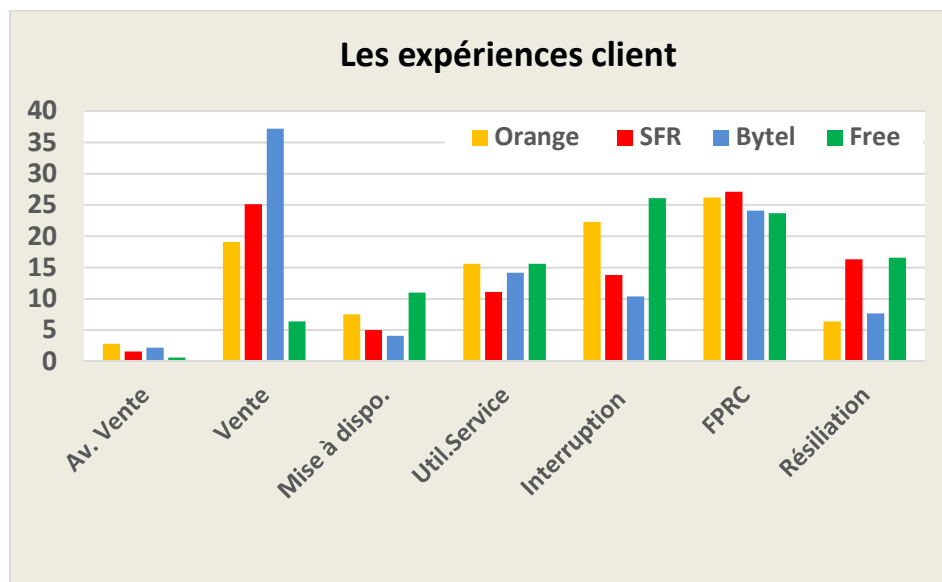
contrats et une forte multiplication des ventes « forcées ou dissimulées » (+51% par rapport à 2016). Les offres promotionnelles dans ce contexte, apportent également leur lot de déception.

Il faut dénoncer la croissance du nombre de situations litigieuses entrant dans l'étape « vente ». Elles augmentent encore de 30% en 2017 après une augmentation de 120% entre 2014 et 2016 !

A l'étape « résiliation », le niveau de conflits baisse de 2,5 points (-6,5% en volume) après la forte croissance observée en 2016.

Enfin les scores des autres étapes varient peu.

**Les vécus comparés des utilisateurs chez les principaux opérateurs** se lisent sur le graphe qui suit (ordonnée exprimée en%).



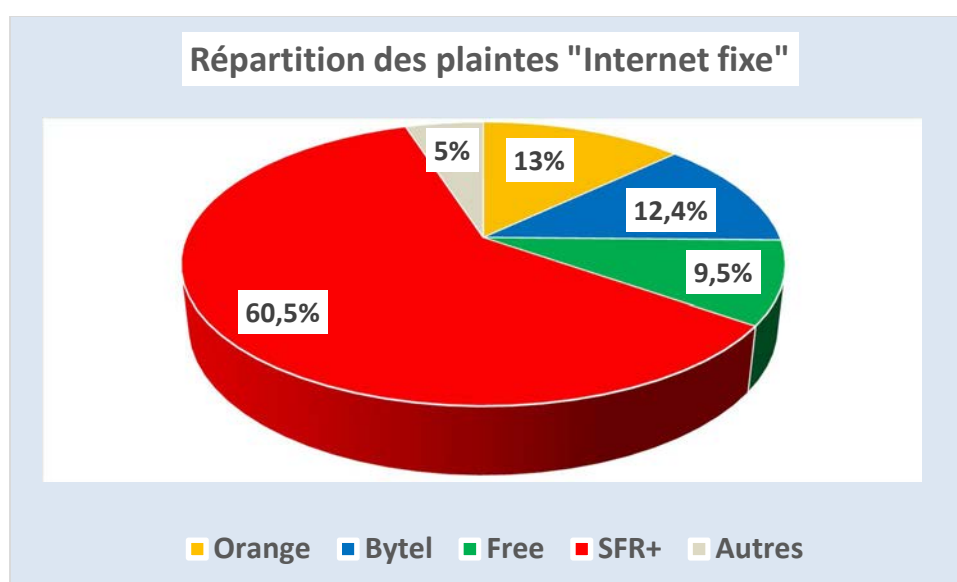
Cette première analyse des moments de vie sur l'ensemble du domaine des CE masque des disparités entre les secteurs. Ces secteurs sont présentés dans les chapitres II, III, IV qui suivent.

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

### Volume de plaintes et répartition

Les plaintes recueillies sur le secteur « **Internet fixe** » concernent l'**accès** à internet (haut débit et très haut débit) et les **services** qui lui sont **associés** (téléphonie sur IP, TV...). Les près de 2400 plaintes reçues et analysées sont transmises par les clients des principaux Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) : Bouygues Télécom, Free avec Alice, Orange, SFR avec Numéricâble. Une rubrique « Autres » comprend les plaintes concernant de petits fournisseurs d'accès et celles dont le prestataire n'est pas clairement identifié.

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



### **Commentaires**

Comme l'an passé, plus de 60% des plaintes proviennent des clients de SFR. La contribution des autres opérateurs par rapport à l'an passé se situe comme suit : Orange +1,6 point, Bouygues +2 points, Free moins 2,9 points . Cette répartition 2017 est le fruit de l'évolution en volume qui suit (voir tableau).

Opérateurs	SFR	Free	Orange	Bouygues
Delta en volume/2016	-3,5%	-25%	+11%	+16%

Ces constats en taux de répartition ou en volume de plaintes doivent être relativisés 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<sup>ième</sup> trimestre de l'année 2017 (déclarations des opérateurs et source ARCEP)

### L'indice de conflictualité

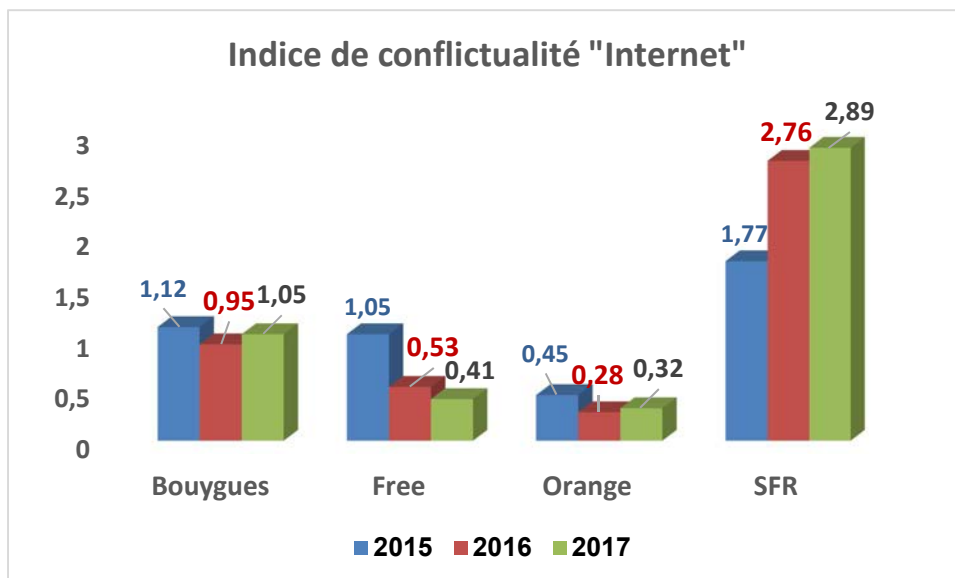
**L'indice de conflictualité** d'un fournisseur d'accès à Internet (FAI), défini par l'AFUTT, **est le quotient du taux de plaintes qu'il génère par le taux de parc de clients qu'il gère**. Par construction, l'indice du secteur est donc égal à 1.

Interprétation possible 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-dessous rassemble les données du calcul de l'indice 2017 et rappelle les valeurs des indices déterminés en 2016.

	Taux plaintes	Indice 2017	Indice 2016	Taux Parc T3 17
Orange	13%	0,32	0,28	40,4%
SFR+ Numericable	60,5%	2,89	2,76	20,9%
Free	9,5%	0,41	0,53	23%
Bouygues	12,4%	1,05	0,95	11,9%
Autres	5%	1,33	1,23	3,8%
Total	100%	1	1	100%

La plage des indices : de 0,32 à 2,89 est très large. Seuls deux opérateurs Orange et Free ont un indice inférieur à « 1 ». Pour apprécier les tendances, le graphe ci-après montre l'évolution de l'indice de conflictualité des quatre opérateurs sur les trois dernières années.



### **Commentaires**

Pour la troisième année, l'indice de conflictualité de SFR+ Numericable est très nettement supérieur à « 1 ». Il était de 1,15 en 2014. Depuis cette année 2014, qui correspond à l'achat de SFR par Numericable, les conflits avec les utilisateurs n'ont cessé de croître malgré les récents efforts pour améliorer de qualité des réseaux. En période de restructuration qui s'éternise, le désordre dans la qualité des prestations fournies, notamment au niveau du back office, persiste et s'est traduit par une baisse accentuée de la part de marché. Les autres opérateurs bénéficient du transfert de clients ce qui joue sur l'indice. Conséquence : même avec un taux de plaintes en augmentation par rapport à l'an passé, l'indice de conflictualité se dégrade peu. C'est le cas de Bouygues qui avec un accroissement de sa part de plaintes de 2 points par rapport à l'an passé conserve un indice proche de « 1 »

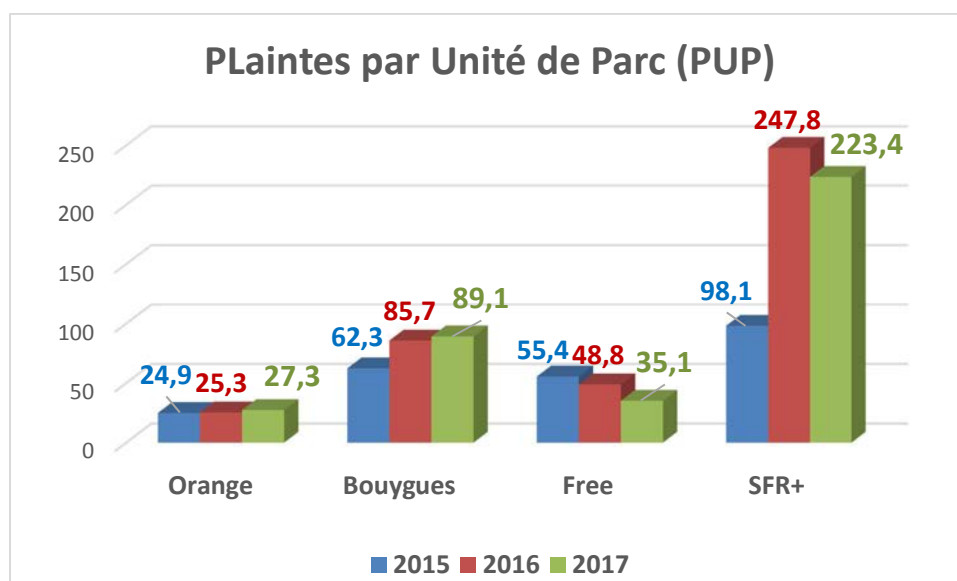
Orange demeure l'opérateur ayant le meilleur indice.

### **Le nombre de plaintes par unité de parc (PUP).**

Le nombre de plaintes par unité de parc ne représente qu'une faible part de la mesure réelle des insatisfactions client compte tenu des conditions dans lesquelles les plaintes arrivent à l'AFUTT. L'intérêt de ce calcul tient aux comparaisons qu'il permet de faire entre les secteurs et entre les opérateurs au sein d'un secteur. C'est une appréciation chiffrée relative de la qualité (plutôt non qualité) du service offert aux internautes par les opérateurs à partir des données de l'Observatoire de l'AFUTT. Cette appréciation complète la première impression donnée par le calcul de l'indice.

Le graphe qui suit donne le PUP sur les trois dernières années des quatre principaux opérateurs. Il montre que la qualité de service se dégrade chez

Bouygues, ce que ne fait pas apparaître le calcul de l'indice, qu'elle progresse chez Free et qu'elle tend à se redresser chez SFR.



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

### **Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des plaintes « Internet fixe»**

Comme déjà signalé, bon nombre d'utilisateurs décrivent avec le problème d'origine plusieurs motifs d'insatisfaction caractérisant l'attention qui lui a été apportée lors d'un recours. Seul le motif « origine » est retenu.

Le score de SFR, largement prépondérant, marque les résultats du secteur. Cependant la liste et le classement des litiges retenus dans ce TOP 5 du secteur restent globalement pertinents chez les autres opérateurs.

Ce TOP 5, donné dans le tableau ci-après, représente 67% des plaintes du secteur.

N°	litige	Taux/total Plaintes 2017	Taux/total plaintes 2016	Tendance volume 2017/2016
1	Interruption de service	18,4%	14,9%	↗ +20%
2	Résiliation de contrat	15,2%	15,8%	↘ -6,4%
3	Qualité fonctionnement (QoS)	12,9%	12%	↗ +4%
4	Contrat	11%	8,3%	↗ +28,3%
5	Livraison-installation	9,5%	(8%)	↗ 16%

### Commentaires :

- Le litige facturation en baisse de près de 35% n'apparaît plus dans ce TOP 5. Il ne représente que 6,9% des plaintes en 2017 contre 10,3% en 2016. Il est remplacé par « livraison-installation ».

- Tous les types de litiges du TOP 5 sont en hausse à part « résiliation de contrat », qui cependant, conséquence d'un taux de churn important, reste à un niveau élevé. Les clients de SFR sont, sans surprise, les plus concernés.

- La hausse la plus forte porte sur « contrats » (+28,3%) : de nombreux changements de tarifs ou de conditions générales sont rapportés. Seuls les clients de Free semblent épargnés. En revanche ces derniers, ainsi que ceux d'Orange d'ailleurs, sont plus largement touchés par les problèmes « livraison – installation »

- La non qualité technique, somme de « interruption de service » et « QoS », est à un niveau encore plus élevé que l'an passé. Les clients de Orange sont, après ceux de SFR, les premiers pourvoyeurs de ce type de plainte.

Au-delà du TOP 5, le litige « vente forcée ou dissimulée » qui avait explosé en 2016 connaît une croissance de 11%. Avec 9% des plaintes en 2017 ce litige arrive maintenant en 6<sup>ième</sup> position.

### A propos de la qualité technique

La « non » qualité technique (« interruption de service » plus « qualité de fonctionnement ») croît de 21%. Elle représente plus de 31% des problèmes signalés à l'AFUTT.

Les défauts majeurs (coupures permanentes ou intempestives de l'accès) représentent 47% des plaintes comptabilisées dans « qualité technique ». Ces défauts sont d'autant plus pénalisants que certaines interventions du SAV se



distinguent par des délais excessifs, des rendez-vous manqués ou une qualité d'intervention souvent critiquée. Pour l'essentiel, les problèmes de *qualité de fonctionnement signalés (QoS)*, que l'on peut considérer comme moins pénalisants, tiennent à un **débit jugé insuffisant**, souvent non conforme à l'attente ou à la promesse. Ils sont en hausse et représentent 38% des cas dont 10% pour la seule qualité télévision.

**Ainsi le risque pour un internaute de rencontrer un défaut bloquant a encore augmenté. Cette situation est d'autant plus pénalisante que l'accès à internet est devenu incontournable et que la qualité d'intervention du Service Après-vente ne progresse pas.**

*Quelques exemples pour illustrer.*

Exemple 1 : défaut quand tu t'installes !

*Depuis plusieurs semaines des micros-coupures donc plus de services internet+tel fixe + tv. Cinq déplacements à mon domicile par des dépanneurs Bouygues + Orange pour la vérification de ma ligne téléphonique des prises et du matériel. Ils n'ont rien trouvé de défectueux chez moi. Jamais d'informations crédibles sur le résultat des recherches. Après chaque passage de nouvelles coupures. Nouvel appel service clients avec toujours le même protocole veuillez redémarrer votre box, avez-vous bien fait les branchements, et encore un énième déplacement à envisager (à chaque fois je dois prendre des congés).*

Exemple 2 : temps de réparation et compétence

*Le câble de téléphone alimentant notre quartier a été changé il y a quelques mois et depuis la partie la plus basse de la boucle pendait à moins de 1m80 du sol.*

*Le 28 août au matin un camion passant trop près l'a totalement arraché.*

*Quelques jours après une équipe est venue procéder à la réparation.*

*Mais le branchement n'a surement pas été fait correctement, car tout marchait bien avant l'arrachage du câble.*

*Aujourd'hui encore 20 septembre, les usagers situés après le poteau du 63, rue des Laurons n'ont plus internet quel que soit l'opérateur.*

Exemple 3 : équipement défectueux et intervention malheureuse

*J'ai souhaité résilier mon abonnement car trop de pannes en deux mois*

- *Panne de 3 jours de la box dès le premier week end de mise en route, avec donc plus de TV ni d'internet ni de téléphone.*

- *Panne totale du service pendant une semaine entière suite à une intervention d'un de vos sous-traitants qui a débranché notre fibre lors du raccordement d'un autre client.*

- *Redémarrage intempestif régulier de la box plusieurs fois au cours du mois en début de soirée, rendant impossible le visionnage de la télévision.*

- *Et une nouvelle panne totale qui a duré 7 jours cette semaine.*

*On veut me faire payer des frais de résiliation !*

## **A propos des résiliations**

Près de 400 cas sont recensés à l'Observatoire. L'utilisateur a plusieurs raisons d'être insatisfait du traitement qui lui est réservé. Il n'accepte pas la poursuite des paiements mensuels quand sa demande de résiliation effectuée en bonne et due forme, n'a pas été prise en compte par le fournisseur (33% des cas.) Il ne comprend pas qu'on lui conteste un retour d'équipement alors qu'il a parfaitement suivi la procédure et qu'il détient des preuves (20% des cas). Il

n'entend pas régler des frais lorsqu'il résilie pour carence grave de l'opérateur : défaut de service (absence de service ou qualité technique nettement insuffisante), délai d'installation prohibitif ou qualité inacceptable, SAV inopérant etc. Il conteste logiquement les frais de résiliation quand une promesse d'absence de frais a été avancée lors de la contractualisation.

Enfin il résilie lorsque l'opérateur ne respecte pas (ou ne peut pas respecter en cas de déménagement) les conditions du contrat d'origine ou lorsque l'opérateur lui impose une nouvelle offre.

*Quelques exemples pour illustrer.*

Exemple 1 : un déménagement

*Nous avons déménagé en février 2017 et fait la demande à notre opérateur pour faire suivre la ligne. Nous fume baladés de service en service, plusieurs rendez-vous annulés (avec jours de congés pris en conséquence) au dernier moment. En deux mois nous n'avons pas notre ligne internet à notre domicile. Nous avons tout de même été débités chaque mois alors que nous n'avons pas de service. Nous avons résilié notre abonnement puis fait opposition sur les prélèvements car Bouygues continue à prélever. Pour information : Orange a réussi à câbler la ligne en trois jours....*

Exemple 2 : une résiliation non souhaitée

*Mon opérateur a résilié mon abonnement de son propre fait, sans aucun contentieux, suite à une erreur qu'il a reconnu : ses services ont résilié la totalité de mon offre suite à un courrier souhaitant seulement la résiliation à un bouquet TV.*

*Le délai de 15 jours annoncé pour retrouver mes services m'est parvenu alors que j'étais à l'étranger : je n'ai pas pu réagir ! Mes requêtes pour réparer n'ont pas abouti Ils m'ont d'autorité réabonné, mais avec une surfacturation relative à la perte de mon avantage acquis. Par ailleurs et cela est plus grave Ils ont d'autorité résilié mon numéro de téléphone professionnel sur lequel était connecté la BOX et m'en ont attribué un autre, sans me prévenir.*

Exemple 3 : une démarche commerciale trompeuse

*J'ai procédé à un changement d'opérateur Internet pour passer chez un concurrent et lorsque je l'ai fait le service commercial de Red m'a fait une offre me garantissant que je n'aurais pas de frais. Je me suis donc rétracté auprès du concurrent pour annuler ma souscription. Elle a été effective. Maintenant je n'ai plus Internet ni avec le concurrent ni avec Red, qui a supprimé ma ligne, alors que mon installation n'a pas bougé. Red veut me forcer à résilier chez eux et (re)souscrire un nouveau contrat.*

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

Les litiges portant sur la facturation proviennent en majorité **de facturations** considérées **à tort** par l'utilisateur (58% des cas) : le service est facturé par anticipation alors qu'il n'est pas encore installé ou en état de fonctionner ; le service est résilié, les équipements box et décodeur retournés mais la facturation du service perdure. L'opérateur facture des frais de résiliation non justifiés.

Ajoutons les cas de facturations d'appels surtaxés ou d'appels hors forfait contestés par l'utilisateur qui représentent 24% des plaintes. S'agit-il de piratage ou de dysfonctionnements sans solutions chez l'opérateur ? S'agit-il d'un manque de vigilance ou d'un laisser-aller bénéfique pour l'opérateur chargé de facturer ? S'agit-il de manque de clarté de la tarification comme celle du type appels illimités discrètement devenus payants pour l'appel des mobiles à l'occasion d'une évolution du contrat ?

Notons des difficultés d'accès à sa facture et au détail de celle-ci afin de comprendre les subtilités des remises et surtaxes. Notons enfin certains excès de zèle de l'opérateur pour recouvrer le montant de sa facture.

S'ajoutent à ces situations des facturations devenues « classiques » de jeux, services, abonnements non commandés, du moins consciemment, tant la facilité d'accès prime sur la possibilité de contrôle ou sur la désactivation de ces options. Ces achats ou ventes dissimulées représentent une part de plus en plus importante des contestations de facture.

#### *Quelques exemples pour illustrer.*

Exemple 1 : une vente discrète repérée

*A la lecture de détail de ma facture box (FIX et TV) je me rends compte qu'une nouvelle option à laquelle je n'ai pas souscrite à été une **nouvelle fois** ajoutée. Il s'agit d'une option ... (montant de 9,98 euros), ma facture augmente donc discrètement de 10 euros ce mois-ci sans que je n'aie rien demandé.*

Exemple 2 : des appels mystérieux

*Depuis quelques jours, je me suis aperçu que depuis ma ligne fixe il y a des appels à un numéro à l'étranger (numéro 09999). Chaque jour il y a un ou deux appels depuis ma ligne fixe. J'ai essayé de contacter le service client mais ils m'ont dit qu'il ne pouvait rien faire..... En revanche, ils m'ont indiqué que les appels ont vraiment été effectués depuis ma ligne fixe. Le problème est que je n'ai aucun téléphone fixe branché à ma box red by SFR.*

Exemple 3 : erreur quand tu t'installes

*Depuis mon emménagement en décembre 2016 je n'ai que des soucis. J'ai un forfait box fibre à 42 euros et ils me font payer 62 euros (l'option ... à 19,90 € est normalement comprise dans mon forfait). Cela fait maintenant 5 mois que je dois appeler le service client. Il pratique une régularisation sur le mois d'après et promet de faire disparaître cette erreur. Puis rebelote... Ils disent qu'ils font remonter l'information mais rien n'y fait ; le mois d'après c'est pareil. Et pour couronner le tout quand j'ai demandé un dédommagement ils m'ont proposé 2 euros !...*

Exemple 4 : quelques jours de retard payés fort cher par l'utilisateur

*Nous devons payer notre facture le 24/9/2017 par omission nous avons payé cette facture le 2/10/2017. Sans être prévenu nos lignes téléphoniques fixes, portables et internet ont été coupées le 16/10/2017. L'opérateur nous a avertis qu'un mail nous a été envoyé pour nous prévenir, or nous avons constaté auprès de l'opérateur que le mail nous a été adressé sur une adresse mail erronée. Il nous a affirmé qu'un courrier de relance nous a été envoyé le 4/10/2017 or celui-ci ne nous ait jamais parvenu.*

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

Quand il n'est pas victime d'une indisponibilité de l'offre (non éligibilité fibre ou VDSL), l'internaute vit souvent des situations d'attente d'une installation conforme. Il est sans recours hormis une menace de résiliation qui naturellement ne règle pas spontanément le problème. Les plaintes sur les délais représentent 51% des cas enregistrés, celles sur la non-conformité 14% et celles sur la qualité de l'installation 15%. S'agissant des nouvelles installations fibre, de nombreuses situations donne à penser que la parfaite maîtrise reste à acquérir. De surcroît, résultat d'un cloisonnement entre les services opérationnels, sans doute et d'un souci du service client en devenir, il arrive que l'accès ADSL soit coupé avant l'installation opérationnelle de la fibre. Ces situations sont toujours dramatiques, les conséquences sont encore plus lourdes quand l'utilisateur concerné est un professionnel. Des raccordements FTTH dans les immeubles sont parfois sources de désordre lorsque deux opérateurs sont concernés.

### *Quelques exemples pour illustrer.*

Exemple 1 : savoir attendre

*Cela fait plus de 4 mois (13 juin 2017) que nous avons demandé une création de ligne, aujourd'hui (27 octobre 2017), nous n'avons toujours aucun service Le chantier d'adduction a été réalisé le 8 août 2017 au droit de notre habitation, nous sommes en attente d'une mise en service de notre ligne depuis cette date. Lors de nos nombreux appels auprès du service client Orange depuis plus de 4 mois, personne ne répond convenablement à nos questions. Nous sommes transférés de service en service et nous obtenons des informations différentes ou contradictoires.*

Exemple 2 : des utilisateurs plus habiles que l'opérateur

*Lors de l'installation de la ligne téléphonique en mai 2017, les techniciens n'ont pas réussi à passer la fibre du poteau au bâtiment, c'est mon compagnon et moi-même qui l'avons fait. En recevant la facture, orange nous a facturé 2 interventions. J'ai téléphoné à Orange pour faire une réclamation. Depuis juin j'ai un avoir de 160.83€. On m'a dit que ça allait être déduit sur l'une de 2 prochaines factures, nous sommes à la 5ème facture et ce n'est toujours pas fait.*

Exemple 3 : la perversité des objectifs !

*Pour anticiper mon emménagement en septembre 2017 dans ma nouvelle maison jamais raccordée au téléphone, je me suis rendue en boutique Orange pour préparer l'ouverture d'une ligne téléphonique + connexion internet. On m'a répondu qu'un délai de 15 jours était suffisant. Une équipe d'un groupe privé est intervenue en effet le 09 septembre. Le travail étant trop important, Orange me précise qu'une étude technique complémentaire est nécessaire et que la date prévisionnelle d'installation est reportée au 08/11. Le 8/11 : personne. J'appelle le service client, on m'informe que l'intervention est reportée au 30/11. Le 30/11 : personne. Je rappelle le service client, on m'annonce que l'intervention pourrait avoir lieu mi-décembre. Mi-décembre, un technicien m'appelle pour fixer un rendez-vous le 22/12! Miracle! Un groupe privé m'appelle pour me rappeler la date et l'heure de rendez-vous  
L'équipe intervient le jour dit, malheureusement, aucune "chambre" n'est disponible pour nous raccorder au réseau, il est donc impossible d'effectuer le branchement...*

Exemple 4 : une installation source d'ennui

*Depuis le début de l'année, j'ai des coupures fréquentes du fonctionnement de ma ligne internet utilisant la fibre optique. Plus précisément cela va faire 9 fois depuis janvier. Je suis*

*dans une résidence d'une taille assez conséquente et l'installation des boitiers fibre dans le sous-sol de l'immeuble est une catastrophe. A chaque fois qu'un technicien passe il débranche d'autres clients que le sien probablement pour essayer la ligne mais sans forcément rebrancher au bon endroit. Du coup la plupart des clients de l'immeuble ont des soucis avec leurs connexions et se retrouvent obligé de rappeler régulièrement le SAV qui fait intervenir un technicien et pour recommencer...*

## **A propos des contrats**

Le nombre de cas a augmenté de plus de 28% en 2017. Les principaux motifs de plaintes portent sur le changement de tarif (48%) et sur la prolongation de la durée d'abonnement (26%). Plusieurs opérateurs ont choisi d'augmenter le tarif de leur offre en 2017 en avertissant l'utilisateur. Ils ont ainsi pris le risque d'une résiliation sans frais dans le délai règlementaire de 4 mois. Certains ont prévu d'atténuer ce risque en proposant simultanément une vraie ou une pseudo amélioration de l'offre sans nécessairement insister ni sur l'adaptation du besoin au client ni sur le réengagement implicite. Le client surpris quand il ne se sentait pas contraint n'a pas toujours pu exercer son libre choix.

Dans d'autres circonstances c'est l'opérateur qui supprime certaines offres ou partie d'offre et contraint son client, commercialement parlant par des promotions diverses, à changer de contrat et ainsi à prolonger l'engagement. La pression est fréquente lors d'un déménagement.

### *Quelques exemples pour illustrer.*

#### Exemples 1 et 2 : promotion surprise

*Appel de sfr en février, m'informant que grâce à ma fidélité j'ai droit en "cadeau" à de nouvelles chaînes pendant un mois. Sous mon insistance la conseillère me confirme que cette offre ne m'engage à rien. Surprise, aujourd'hui je constate que mon contrat est prolongé jusqu'en février 2018. Moi qui prévoyait de résilier prochainement ma ligne, ils m'imposent des frais de près de 300 euros.*

*Mon opérateur m'a promis une remise de 10€ sur mon abonnement soit 26.9€ au lieu de 36.90€ avec un engagement de 12 mois mais il m'a ajouté 3€ de location de matériel que je ne payais pas auparavant ainsi que 3€ d'appels vers les mobiles qui étaient offerts. ils ne faisaient pas état de ces modifications dans le courrier de confirmation.*

#### Exemple 3

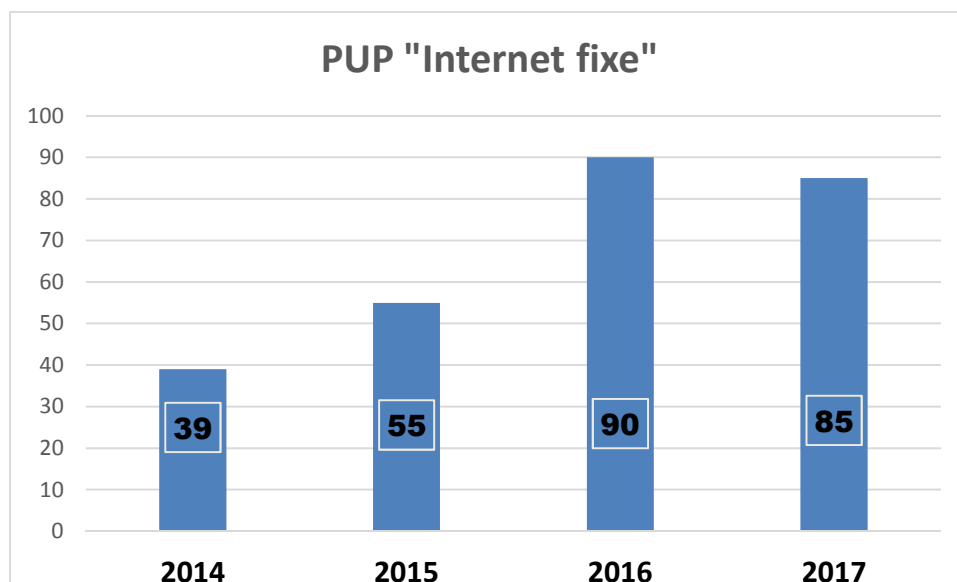
*Un abonnement "illimité" m'a été vendu sur la base d'une documentation commerciale et d'informations données par les commerciaux par téléphone, qui ne correspond pas à la réalité de la facturation pratiquée (les appels depuis la France vers des mobiles européens annoncés comme inclus sur la documentation et par les commerciaux sont en fait facturés hors forfait)*

#### Exemple 4

*Suite à la reprise d'exclusivité de chaîne par Canal, SFR a supprimé certaines offres sans même prendre la peine d'informer ses clients et sans leur donner la possibilité de résilier le contrat (disparition de la chaîne Piwi, qui était le plus de leur offre jeunesse).*

### **Conclusion sur le secteur « Internet fixe »**

Le nombre de plaintes par unité de parc (pup) du secteur est passé de 39 en 2014 à 85 en 2017 avec un cap en 2016. Cette croissance du nombre de plaintes par unité de parc quantifie la dégradation des prestations offertes par les opérateurs et les fournisseurs de service pris dans leur ensemble.



Cette année 2017 est principalement marquée par la croissance des litiges « contrat » (+28,7%) consécutifs aux modifications unilatérales des tarifs ou des conditions générales. Elle est marquée aussi par la croissance des interruptions de service (+20%) et apparaissent des difficultés propres au déploiement de la fibre. Ainsi 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 ces dernières années. Mais de fortes disparités sont à prendre en considération : il y a un rapport 8 entre le pup de l'opérateur le moins conflictuel et le pup de l'opérateur le plus conflictuel.

Une consolation, cependant, la forte baisse des litiges facturation par rapport à 2016 mais concentrée chez l'opérateur ayant le pup le plus élevé. Il reste que bon nombre de factures sont perçues comme incompréhensibles notamment par des ajouts d'options.

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

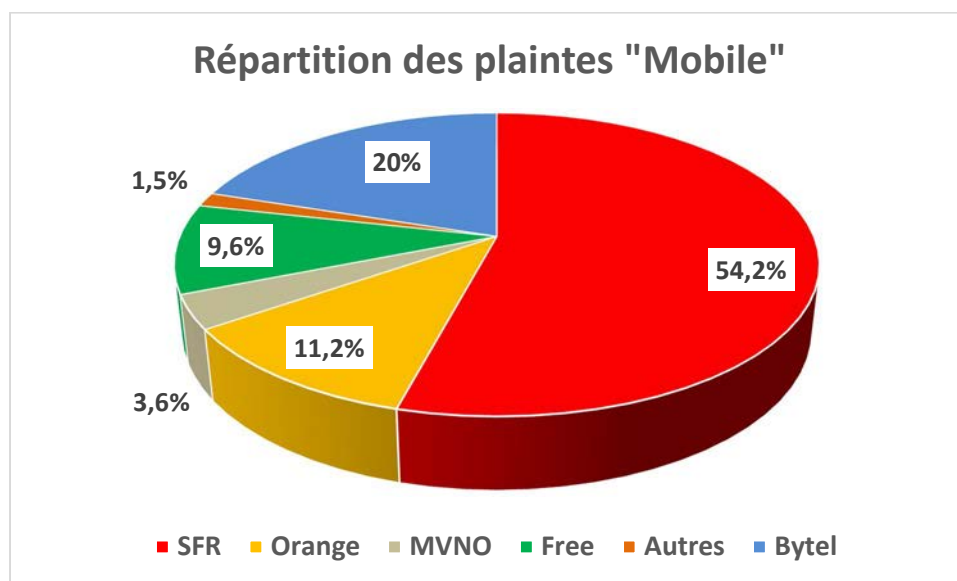
---

#### Volume de plaintes et répartition

Après une hausse de 37% en 2016, L'AFUTT constate une nouvelle hausse en 2017 de 14% sur le secteur « Mobile ».

Les 2400 plaintes reçues ont pour origine les Opérateurs Réseau Mobile (ORM) : Orange, SFR, Bouygues Télécom, Free (les plaintes des offres « low cost » de ces ORM sont incluses) et les MVNO (Mobile Virtual Network Operator): Coriolis, Breiz, NRJ, Virgin, Tele2, La Poste mobile, Prixtel, Simyo, Numericable, Zéro forfait etc. Une rubrique « Autres » comprend les plaintes concernant les prestataires non cités ci-dessus et les plaintes non affectées (prestataires inconnus du plaignant par exemple).

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



#### **Commentaires**

A retenir : le maintien en tête de SFR, avec 3 points de plus que l'an passé et la forte progression de la part de plaintes de Bouygues (plus de 6 points). Parallèlement constat d'une baisse chez les autres opérateurs. C'est la troisième année que SFR voit sa part de plaintes augmenter, la deuxième année pour Bouygues. Ces évolutions de contribution sont la traduction de la croissance différenciée des volumes de plaintes enregistrés en 2017 par rapport à 2016 (voir tableau ci-après).

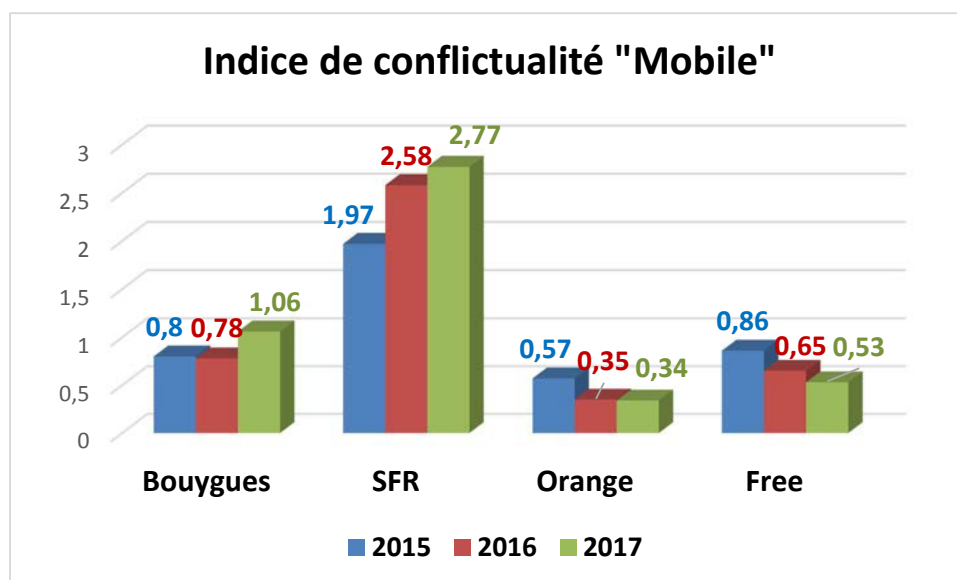
opérateurs	SFR	Free	Orange	Bouygues
Delta en volume /2016	+20,7%	+1,8%	-0,4%	+63%

Pour une comparaison plus pertinente des opérateurs, les volumes de plaintes sont rapportés aux parcs d'abonnés respectifs des opérateurs ce qui permet de calculer un indice de conflictualité puis le nombre de plaintes par unité de parc.

### L'indice de conflictualité

Comme pour le secteur « Internet fixe », *l'indice de conflictualité d'un opérateur « Mobile », défini par l'AFFUT, est le quotient du taux de plaintes que les clients de cet opérateur génèrent par le taux de parc de clients que cet opérateur gère.* Par construction l'indice du secteur est donc 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.

Pour calculer les indices de l'année 2017 sont retenues les valeurs de parc au troisième trimestre de l'année. Elles sont recueillies à partir des déclarations des opérateurs et des publications de l'ARCEP. Le calcul de l'indice 2017 ainsi que les valeurs des deux années précédentes sont rapportés dans le graphe ci-après.



### **Commentaires**

L'indice de SFR continue de se dégrader. Deux effets se conjuguent : une baisse de part de marché et une croissance du volume de plaintes par rapport à 2016 de plus de 20%. Celui de Bouygues augmente nettement et franchit la barre du « 1 ». Le gain en part de marché de cet opérateur ne compense pas l'effet de la

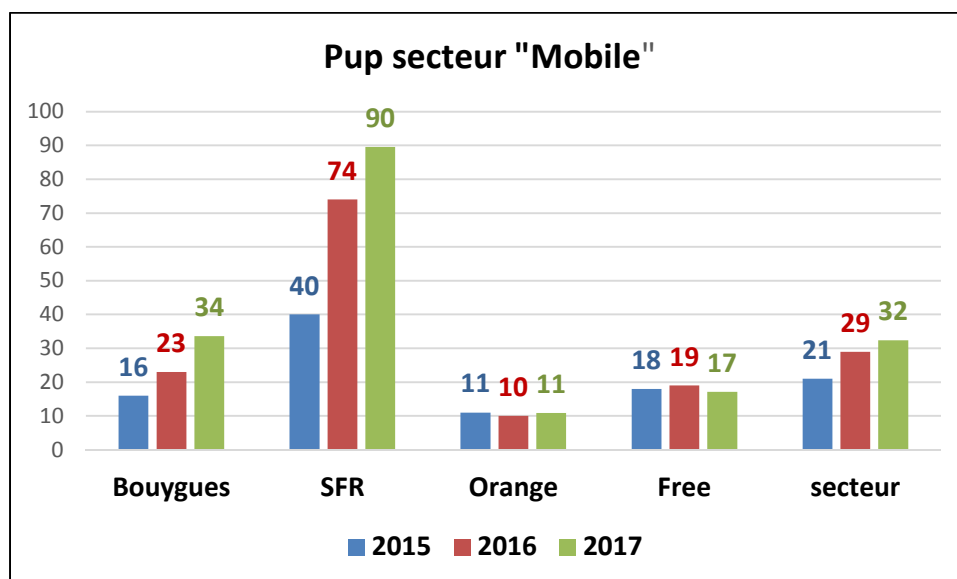


hausse du volume de plaintes (+63%). En conséquence les autres opérateurs bénéficient d'une amélioration (ou d'une stabilité) de l'indice. Les volumes de plaintes enregistrés pour Free (+1,8%) et pour Orange (-0,4%) renforcent cette conséquence.

### **Le nombre de plaintes par unité de parc**

En raison des conditions dans lesquelles les plaignants saisissent l'AFUTT, le nombre de plaintes par unité de parc (pup) ne représente 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.

Le graphe qui suit donne les valeurs du pup des trois dernières années. L'unité de parc est le million d'abonnés



Le nombre de plaintes par unité de parc (pup) du secteur « Mobile » poursuit sa croissance. C'est la conséquence de la nette dégradation du pup de SFR et de Bouygues qui ont vus leur niveau de plaintes à nouveau augmenter en 2017 sans compensation pour Bouygues par la croissance de sa part de marché. Ce constat laisse entendre que la probabilité pour un client de ces deux opérateurs de vivre une insatisfaction non résolue d'emblée par le service client ou le service consommateur a encore augmenté

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

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

Les cinq premiers litiges rassemblent 72% des plaintes reçues en 2017. Le tableau ci-après les rassemble et rappelle les résultats de l'année précédente.

N°	Litige	Taux /total plaintes 2017	Taux/total plaintes 2016	Tendance en volume 2017/2016
1	Facturation	30,5%	21,9%	↗ +58,8%
2	Vente forcée ou dissimulée	11,8%	(7,1%)	↗ +89,9%
3	Résiliation contrat	11,7%	13,7%	↘ -2,4%
4	Contrat	10,7%	8,4%	↗ +44,6%
5	Qualité de fonctionnement	7,4%	8,2%	↗ +3,5%

### Commentaires

- Les utilisateurs ont connu en 2017 les mêmes principaux types de problèmes qu'en 2016 cependant l'item « recouvrement-contentieux » malgré une hausse du litige de 5% n'apparaît plus dans le TOP 5. Il est remplacé par « vente forcée ou dissimulée » qui lui fait un bon d'autant plus inquiétant que l'an passé déjà on notait une hausse de 60%.

- La deuxième hausse en pourcentage et en volume concerne la « **facturation** ». C'est le point faible du secteur « Mobile » qui devrait **alerter tous les acteurs**.

- Les litiges portant sur les contrats connaissent à nouveau une hausse fort importante, conséquence probable d'une concurrence exacerbée ou les deux parties client et fournisseur ne sont pas au même niveau de compréhension des subtilités des offres.

- Les deux autres items évoluent peu. On notera un ralentissement des litiges portant sur les « résiliations de contrat » après l'extraordinaire hausse de l'an passé en volume (+50%).

### A propos de la facturation

La facturation, avec plus de 30% des plaintes, reste le point délicat du secteur « mobile ». La complexité des offres et de la tarification, les promotions

commerciales ambiguës, les changements d'offre quasi imposés en sont les principales causes. L'évolution des usages data, mal maîtrisés en termes de coût, les restrictions de l'« illimité » encore mal comprises, parfois changeantes en cours de contrat. De même la frontière « forfait/ hors forfait » alimentent de nombreux conflits (17% des cas).

Les utilisateurs qui voyagent à l'étranger malgré, ou à cause, des récentes décisions (Roam like at home) connaissent souvent au retour des surprises désagréables. Les plus avertis qui s'informent et pensent avoir prises toutes les précautions avant le départ n'échappent pas toujours à des consommations inattendues qui peuvent atteindre plusieurs milliers d'euros. La surprise est d'autant plus inadmissible que l'utilisateur pense être alerté par son opérateur à partir d'un certain montant. Elle est incompréhensible quand il capte directement sur son mobile une information du genre « numéros sans frais et gratuits ». Ce vécu en itinérance reste anxiogène. Il apporte près de 50% des litiges « facturation ».

Ajoutons à ces déconvenues des découvertes de communications surtaxées : Services à Valeur Ajoutée (SVA), SMS+, MMS+, des cas de piratage ou d'arnaques que l'Association Française du Multimédia Mobile (AFMM) avec les opérateurs n'arrivent pas à maîtriser. Cela représente 19% des cas. Ajoutons enfin de nombreux abonnements non sciemment sollicités que l'utilisateur découvre sur sa facture.

L'Observatoire capte aussi des témoignages portant sur l'utilisation des mobiles par les mineurs : des dépassements de forfait ou des contournements d'utilisations, abonnement à des jeux, achats, voire des modifications du contrat que le souscripteur (le parent payeur), ne peut pas maîtriser car il n'est pas obligatoirement averti. S'il existe des offres ou des options adaptées permettant de bloquer ou limiter certains usages, encore faut-il que cette information systématiquement fournie lors de la souscription. La règle pour ces contrats destinés à des mineurs devait évoluer. Le CNC saisi du problème, a lancé un groupe de travail « télécom et jeunesse », depuis plusieurs années dont l'AFUTT faisait partie. Le groupe a déposé ses conclusions. Malheureusement l'avis CNC, qui vient d'être publié, ne sera mis en application qu'en décembre 2018.

Les problèmes signalés dans les litiges facturation, qui ne trouvent pas d'accord entre les parties, peuvent passer par un refus de paiement du client qui souvent est suivi d'une réaction coercitive brutale de certains opérateurs avec menace puis coupure de l'accès.

*Quelques exemples pour illustrer.*

Exemple 1 : un forfait qui change

*Je découvre courant octobre qu'après les appels effectués sur un fixe vers l'Algérie le dimanche 1er octobre, j'ai une facture avec un hors forfait de 75 euros. Lors d'un chat avec une conseillère de Bouygues Telecom, j'apprends que le forfait 10h d'appels vers les fixes d'Algérie a été enlevé de mon offre à partir du 02/07/2017. Or je n'ai reçu et ni signé aucun avenant de la part de Bouygues Telecom. Je considère que c'est un changement abusif de contrat sans mon accord.*

Exemple 2 : une annonce trompeuse

*En voyage au Sri Lanka, je reçois un sms " restez connecté pendant votre voyage avec les pass go evasion" etc. Je souscris au pass 30 minutes 50 sms 14 jours pour 10 euros mais en fait l'offre ne couvrait pas cette partie du monde. Résultat, 204 euros de dépassement de forfait.*

Exemple 3 : une initiative mal récompensée

*Au mois de février, j'ai effectué un déplacement aux Etats Unis. Au Préalable, je suis passé à la boutique ORANGE OPERA à PARIS pour activer l'option orange travel avec forfait ajustable voix et data. Le conseiller m'a dit que cela était bien activé, je me rappelle même qu'il m'avait dit qu'avec cette option les Etats Unis ne coûtait presque plus rien. Quelle ne fut pas ma surprise quand dans ma comptabilité j'ai trouvé une facture de 5749.31 euros de dépassement 3G international pour 968 mo.*

Exemple 4 : une offre mal comprise

*Suite à un changement de forfait chez SFR Red, je me retrouve devant une facture de 80.55eur hors forfait pour deux appels en Grèce à des numéros que j'appelle depuis 4 ans, régulièrement et gratuitement. SFR m'informe que la nouvelle offre n'inclut pas ces appels depuis la France. Hors sur leur offre ce n'est pas du tout clair:*

*« Depuis la France métropolitaine : Appels illimités en France métropolitaine et vers les DOM depuis l'Union Européenne et les DOM : appels illimités vers la France métropolitaine, l'Union Européenne et les DOM »*

*Le client croit que les appels illimités vers l'UE qu'il avait déjà sur son ancien forfait, se sont étendus à tous les pays de l'UE (la France incluse). **Or la France n'est pas incluse...** C'est une option maintenant à rajouter, cachée dans les dizaines d'options de la rubrique "International"...*

*.J'ai contacté à deux reprises le service client. L'assistante était d'accord de transmettre ma demande de faire un geste commercial pour au moins réduire la facture hors forfait de 80.55eur, puisque la description de leur offre était confuse. Je souscris à cette fameuse option. Depuis je reçois une nouvelle facture de 114€.... Je recontacte le service client et la réponse est tout à fait négative. Ils sont désolés, je dois payer : c'est uniquement de ma faute si je n'ai pas bien compris les nouvelles conditions tarifaires du nouveau forfait.*

Exemple 5 : encore une ambiguïté

*Absolument scandalisée. Je viens faire part de mon mécontentement le plus grand vis à vis d'une enseigne telle que Bouygues télécom .Début novembre je suis tombée sur une offre alléchante proposant un forfait à 9 euros 99 pendant un an, 20 GO, avec les appels à l'international vers 120 destinations qui passerait après un an à 24.99 euros.*

*Passant beaucoup d'appels à l'étranger je souscris l'offre en ayant bien regardé attentivement. Le mois décembre je reçois une facture de 525 euros. J'appelle donc le service client Bouygues. La première personne que je joins me confirme que j'ai bien une offre 20 go avec les appels à l'international elle m'a dit que un autre service va me contacter pour créer un dossier et me rembourser l'argent. Le lendemain j'ai un rappel automatique de Bouygues télécom et là : changement de ton, la personne en ligne m'indique que j'ai 525 euros de hors forfait et que non je n'ai pas du tout l'offre à l'international ! Or, je sais très bien ce que j'ai lu quand j'ai souscris cette offre ! J'argumente, mon interlocutrice concède qu'il y a peut-être eu de la publicité mensongère mais qu'elle ne peut rien faire pour moi.*

## ***A propos des résiliations de contrat***

Bien qu'il y ait un peu moins de litiges qu'en 2016, l'année 2017 est encore fortement marquée par le litige « résiliation ». 60% des litiges proviennent des clients de SFR et 17% des clients de Free.

Les conflits surviennent quand la possibilité de quitter son opérateur sans frais (ou avec les frais prévus) est contestée par une des parties. C'est le premier type de conflit. Il représente 38% des cas enregistrés à l'AFUTT. Dans ce registre on trouve surtout la contestation des pièces justificatives qui permettent la résiliation sans frais.

En 2017 bon nombre de demande de résiliation proviennent d'une modification unilatérale de tarifs ou d'une pression commerciale, qui se traduit par une contractualisation mal comprise, voire non consentie. Ces situations qui sont mal vécues par les utilisateurs, représentent 37% des cas enregistrés.

On trouve aussi comme motif de demande de résiliation, l'absence de service ou le constat d'un niveau de qualité incompatible avec l'attente de l'utilisateur. la commune n'est pas couverte ou l'est aléatoirement. Elle n'est pas couverte en 4G.

Ajoutons que ces résiliations quelquefois « forcées » par un opérateur pour promouvoir une nouvelle offre sont encore trop souvent accompagnées d'une perte de numéro. Cette perte survient également lors d'un comportement brutal ou non réfléchi de l'opérateur qui rompt le contrat. Le nombre de ces cas de perte de numéro a augmenté de 23% en 2017.

### *Quelques exemples pour illustrer.*

#### Exemple 1

*En tant que client la Poste Mobile, j'ai été démarché début avril par le service commercial de SFR pour me proposer un forfait plus avantageux. J'ai demandé ce qu'il en était pour les frais de résiliation, la personne m'a confirmé qu'ils allaient être pris en charge par SFR. J'ai donc accepté de devenir client chez SFR. Lorsque j'ai reçu ma dernière facture de la Poste Mobile le 26 avril 2017, j'ai découvert qu'elle s'élevait à 300 € car il y avait les frais de résiliation. J'ai envoyé un courrier le jour même à SFR pour leur expliquer la situation, le service client me dit qu'il n'a pas reçu ce courrier et qu'il n'a pas trace d'une telle promesse commerciale.*

#### Exemple 2

*Voici un an jour pour jour que nous avons résilié notre abonnement chez Free mobile (forfait et location de mobile) pour deux lignes de téléphone. Depuis le mois de mars dernier, ils nous prélèvent (à tort) la location des mobiles que nous avons renvoyés dans les délais. Nous leur avons écrit une LRAR : UNIQUE réponse nous indiquant que le dossier est résolu de leur côté. Or il n'en est rien. Free continue de nous prélever depuis 10 mois pour des mobiles que nous n'avons plus.*

#### Exemple 3

*Mon opérateur n'accepte pas mon IBAN allemand et refuse ma carte bleu allemande (violation article 63 du TFUE) je suis en procédure via mon assistance juridique depuis le mois*

*de mars, aucune entente amiable n'a été possible. Comme je ne peux pas payer mon abonnement, je dois utiliser la carte bancaire de mon frère. Etant à l'étranger j'ai oublié de payer une facture et j'ai été résilié le 15 novembre et j'ai perdu mon numéro. J'ai absolument besoin de récupérer ce numéro que j'ai depuis des années.*

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

Avec l'évolution des usages et la quasi nécessité d'être connecté à chaque instant, l'attente des utilisateurs se calent sur les promesses marketing les plus avantageuses. Elles peuvent être incomprises ou se révéler optimistes. De nombreuses désillusions proviennent de l'écart entre la réalité de la couverture et celle annoncée par les discours et les cartes de couverture des opérateurs. A ces faiblesses de couverture il faut ajouter les défaillances du réseau : des impossibilités d'accès qui s'éternisent suite à panne ou incident que l'opérateur ne semble pas pressé de régler. Ces constats conduisent certains utilisateurs à solliciter une résiliation rarement obtenue sans frais. Le nombre de cas a augmenté de 8% en 2017. Lorsque la connexion est assurée, la qualité du service, qui peut s'exprimer en débit pour un usage data, est parfois brutalement réduite, comme bridée à certains moments de la journée.

*Quelques exemples pour illustrer.*

#### **Exemple 1**

*Je suis abonné mobile depuis de nombreuses années et depuis novembre le secteur de mon domicile et plus précisément où je travaille, la couverture réseau est très médiocre voire inexistante par moment. J'ai toute sorte d'explications qui me paraissent bidons du service client sans que le problème ne se résolve. Etant engagé depuis aout on me refuse la possibilité de faire une portabilité.*

#### **Exemple 2**

*Depuis plusieurs semaines, la qualité est plus que médiocre, je ne peux recevoir d'appels ni tenir une conversation normalement. Quant aux SMS je les reçois avec plusieurs heures de retard. J'ai appelé le service client qui connaît le problème car il a reçu d'autres plaintes, mais il est incapable de trouver une solution. On me demande de patienter mais il n'est pas question de dédommagement ni de possibilité de résilier sans frais.*

#### **Exemple 3**

*J'habite une zone où Free assure sur son site qu'il y a de la couverture réseau. Ce n'est pas vraiment le cas. J'ai un forfait 4G et quand j'ai du réseau, c'est uniquement en Edge et de plus la qualité est déplorable. Quand j'arrive à avoir un correspondant, souvent la communication se coupe.*

### ***A propos des ventes forcées ou dissimulées.***

Des utilisateurs découvrent lors de l'examen de leur facture qu'ils sont abonnés à certains services. Ils n'ont aucun souvenir d'une démarche consciente pour obtenir ce ou ces services qui leurs sont facturés. Parfois lors d'un échange

téléphonique, un commercial de votre opérateur vous propose un service gratuit pour récompenser votre fidélité par exemple. L'utilisateur potentiellement bénéficiaire, non sensibilisé sur l'aspect temporaire de la période de gratuité, accepte. Il découvre brutalement le surcoût sur sa facture à la fin de la période. Ces types de situation ont fortement augmenté en deux ans. Lorsque l'utilisateur se retourne vers le service client de son opérateur pour contester ce surcoût et faire disparaître cette charge, l'opérateur répond généralement qu'il n'est pas responsable de cette situation et qu'il faut s'adresser au fournisseur du service.

D'autres situations s'apparentent à de la vente forcée. C'est le cas du remplacement d'une offre par une autre, présentée avec force conviction et habileté et bonus à la clé pour la rendre plus intéressante. Au bout du compte la facture augmente.

D'autres situations enfin où la faiblesse du client est exploitée par le service commercial correspondent à de véritables ventes forcées. Tous les opérateurs sont « impliqués ». La palme pour ces pratiques en 2017 revient à SFR et Bouygues.

#### *Quelques exemples pour illustrer.*

Exemple 1 : un classique

*Nous avons la surprise ce jour, d'avoir été abonné à une option jamais souscrite, à 4.99€/semaine, depuis le mois de mai 2017. Notre forfait est à 19.99€/mois, et les sommes de cette option sont de : +9.98€ en mai, +19.96 en juin, et +24.95€ en juillet. Après avoir consulté notre compte, une souscription est bien cochée pour cette option, alors que nous n'avons pas demandé cela.*

Exemple 2 : une explication peu crédible

*Bouygues me prélève 15 euros sur ma facture ainsi que sur celle de mon fils de 15 ans en nous donnant pour seule explication que nous avons souscrit par erreur en cliquant sur cet abonnement !!! Je m'insurge bien évidemment devant une telle explication. Mon fils et moi aurions commis la même erreur, le même jour en souscrivant à "JFUN ABO". L'opérateur se dit "non responsable" de ce service d'éditeur. Or, il a bien un partenariat avec celui-ci pour la facturation! C'est scandaleux cette façon de nous abonner sans accord préalable.*

Exemple 3 : abonnement par défaut

*Comme de nombreux consommateurs j'ai été surpris d'apprendre que j'ai été par défaut abonné à un service nommé xtremworld abo (à 3,99€). J'ai alors contacté le service client, qui m'a confirmé que ce service ne pouvait faire l'objet d'un remboursement car j'y aurais souscrit. Mais non je n'ai pas souscrit ! La dame que j'ai eu en ligne a des consignes et n'avait par conséquent aucune solution pour moi. Elle m'a juste recommandé d'activer le service parental via mon compte, afin que ce type de mésaventure ne se reproduise pas. Il est indispensable que tous les autres opérateurs se voient interdits de facturer ce type de services sans accord préalable écrit du consommateur.*

Exemple 4 : le fournisseur prévient

*J'ai reçu hier soir à 22h un sms me disant que je suis abonnée à XTRM WORLD.*

*Je suis immédiatement allée voir sur mon compte client, et j'ai constaté un hors forfait de 3,99 euros. Je n'ai jamais souscrit un abonnement à ce service. On ne m'a jamais informé de ce contenu, je n'étais même pas au courant de l'existence de ce service qui ne m'intéresse pas.*

Exemple 5 : évolution du contrat

*Reçu un courrier de RED SFR indiquant que le forfait évolue passant de 5 Go à 50 GO d'internet mobile pour 2€ de plus et qu'on en bénéficie automatiquement. Si on refuse on peut résilier ce service. Pour moi cette pratique est une vente forcée, puisque sans action de notre part il ne se passe rien et on est automatiquement facturé d'un service dont on a pas acté qu'on le souhaitait. Pour encore plus entretenir le flou lorsqu'on va sur le site il est indiqué que le service est gratuit.*

### **Conclusion sur le secteur « Mobile »**

Le nombre de plaintes par unité de parc du secteur « Mobile » passe de 21 en 2014 à 32 en 2017. Cette évolution mesure une certaine dégradation du service fourni. A retenir cependant le risque de mécontentement d'un client du secteur « Mobile » reste moins élevé que celui d'un client du secteur « internet fixe ».

Les litiges portant sur la facturation : situation d'itinérance, « hors forfait », arnaques, sont prépondérants malgré les tentatives pour apporter de la clarification et prévenir les arnaques : accès aux prix des communications par le 3008, simplification de la tarification des services SVA, mise en place du 33700 etc. Les effets de ces mesures ne se ressentent pas au niveau de l'Observatoire de l'AFUTT. Pis que cela, les arnaques se multiplient, des contrats sont ouverts avec usurpation d'identité et le cas des contrats des mineurs évoqués plus haut reste à régler. Les deuxièmes sources de conflit portent à égalité sur « résiliation de contrat » et « vente forcée ou dissimulées ». Ce dernier type de litige a fait un bond spectaculaire déjà constaté l'an passé, qui mérite une attention particulière. Certes il est concevable qu'un utilisateur particulièrement étourdi s'abonne sans s'en rendre compte à un jeu, un bouquet presse etc. Mais l'explosion de ces situations traduit à l'évidence que les systèmes d'abonnement sont conçus pour contourner la vigilance de bon nombre d'utilisateurs. Les opérateurs ne peuvent rester **complices de ces procédés sans en assumer une certaine responsabilité.**

Après le litige « facturation » qui arrive en tête chez tous les opérateurs, y compris chez les MVNO pris dans leur ensemble, « résiliation de contrat » est le deuxième litige chez SFR et Free, « vente forcée ou dissimulée » l'est chez Orange et Bouygues. Les opérateurs se distinguent plus nettement sur le troisième type de litige : « portabilité » chez Bouygues, « qualité de fonctionnement » chez Free et « contrat » chez SFR et Orange. Chez les MVNO, toujours prompts à envoyer des relances, les litiges « recouvrement-contentieux » puis « résiliation » arrivent en 2<sup>ième</sup> et 3<sup>ième</sup> position.



L'AFUTT reçoit en outre des témoignages dénonçant le manque de connectivité de certains territoires. Nombreuses sont les zones rurales qui restent enclavées car mal desservie à cause d'une couverture insuffisante. Elle souhaite que soit effectivement relancée une **dynamique d'investissement dans ces zones délaissées**.

L'AFUTT constate également qu'avec le développement des smartphones et de l'usage data, l'utilisation du mobile en « indoor » est devenue incontournable. Cette évolution des usages n'est pas suffisamment prise en considération. Elle suggère, **cette** année encore, **la mise en place par les opérateurs mobile d'une option « couverture indoor »**. Ce peut être une alternative intéressante dans les zones non éligibles au fixe donc à la fibre.

## 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. Au 3<sup>ème</sup> trimestre 2017, les abonnements RTC exclusivement ne rassemblaient que 8,6 millions d'abonnés contre 9,6 millions l'an passé. Un peu plus de 7 % des plaintes du domaine des CE sont rattachées à ce secteur. Ainsi le nombre de plaintes par unité de parc (de l'ordre de 40) se situe entre les secteurs « mobile » et « Internet fixe »

En raison de son rôle particulier d'opérateur historique, Orange se voyait affecter la majorité des plaintes. C'est en baisse, un tiers seulement lui est imputable en 2017.

Qu'elles sont les principales plaintes ?

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

Le TOP 5 de l'année 2017 rassemble 76 % des plaintes. Il comprend les mêmes items que l'an passé.

N°	Litige	Taux / total plaintes 2017	Taux / total plaintes 2016	Tendance en volume 2017/2016
1	Vente forcée	22,3%	7,6%	↗ +110%
2	Facturation	21,8%	23,8%	↘ -21,5%
3	Interruption de service	16,8%	10,7%	↗ +35%
4	Résiliation de contrat	9,6%	9,1%	↘ -9,8%
5	Appels non désirés ou malveillants	6%	8,9%	↘ -45%

### **Commentaires**

- Le litige « vente forcée ou dissimulée » poursuit sa croissance. Il s'agit souvent de « forcings » commerciaux pratiqués par téléphone. L'abonné découvre plus précisément ce à quoi il s'est engagé lors de l'examen de sa facture.

-Les abonnés RTC sont victimes d'une multitude d'appels non désirés correspondant très souvent à des démarches commerciales. Le nombre de ces appels malveillants ou non désirés baisse en 2017 mais ils subsistent (6% des plaintes). Les abonnés RTC sont, plus que les autres abonnés, une proie pour les démarcheurs. Cette situation pénalise gravement les personnes isolées, souvent âgées, dont le téléphone classique est souvent le seul moyen de communication. Ainsi on ne ressent pas nettement que la mise en place de « Bloctel » soit à ce jour couronnée de succès. Méconnaissance du système ? Inefficacité ? Contournement? Ces questions restent posées.

- Comme pour les autres secteurs, le litige « facturation » est très présent bien que le nombre de situations signalées marque un recul de 21,5%. Les principaux litiges portent sur les appels surtaxés (59%) et des facturations à tort (19%).

- Les interruptions de service, en forte hausse, sont la conséquence d'un manque d'entretien du réseau (ligne aérienne, répartiteur) qui représente environ 40% des cas. Les utilisateurs signalent que les interventions sont tardives en cas de panne et qu'à ces situations s'ajoute des coupures sans préavis de l'opérateur.

- Les litiges en cas de résiliation de contrat sont en diminution. Un point particulier est à souligner : la perte de numéro par non-respect du « **dispositif de quarantaine** » qui alloue un délai à l'utilisateur pour réagir après la résiliation si le sujet n'a pas été abordé au moment même de la démarche.

## V. Conclusion générale

Sur l'ensemble du domaine des communications électroniques, l'AFUTT a reçu 3,2% de plaintes de plus en 2017 qu'en 2016. Compte tenu de l'évolution des parcs d'abonnés des trois secteurs cela donne quasiment le même nombre de plaintes par unité de parc (pup) : 47 contre 46. En première analyse la qualité du service semble s'être maintenue sur l'ensemble du domaine mais on relève de grandes disparités entre les secteurs et entre les principaux opérateurs :

1/ augmentation du « pup » sur le secteur « Mobile » et baisse sur le secteur « Internet fixe ».

2/ concentration de plaintes chez les abonnés du groupe SFR+ Numericable qui, depuis ces trois dernières années, vivent une nette dégradation de la qualité de service. Cette dégradation semble relativement se stabiliser puisqu'en 2017 le volume de plaintes du groupe ne progresse que de 3,5% sur l'ensemble du domaine. En revanche elle s'accroît chez Bouygues Telecom : +41% sur l'ensemble du domaine (dont +16% sur le « Mobile » et +63% sur « Internet fixe »). Sur l'ensemble du domaine seul Free voit son taux de plaintes baisser de 15%.

3/ L'expérience client analysée dans le premier chapitre montre des vécus contrastés surtout aux étapes « vente », « interruption de service » et « résiliation »

Une constante demeure en 2017 ce sont les litiges de **facturation** qui dominent avec les complications qui peuvent s'ensuivre (exemple : refus de paiement, mise en recouvrement, résiliation, perte de numéro). Parmi les causes : d'incessantes offensives commerciales dans un contexte de concurrence exacerbée, qui se traduisent par un manque de clarté des offres et de la tarification, le manque d'annonce de certains tarifs (exemple le coût de la communication suite à la mise en relation par un service de renseignements) et la lisibilité des factures. A ces litiges « basiques » s'ajoute les arnaques de certains fournisseurs de Service à Valeur Ajoutée et les ventes dissimulées. Par ailleurs, les communications en situation d'itinérance et en zone frontalière sont souvent source d'incompréhension et de conflits. Elles créent quelquefois des situations financières dramatiques.

La nouvelle présentation de la facture distinguant les communications des autres services (services fournis par l'opérateur lui-même ou par un fournisseur tiers) et la clarification de la tarification des SVA, ont certes eu des effets positifs mais des ambiguïtés subsistent, des arnaques se multiplient qui méritent une nouvelle attention sur ces sujets.

Il est clair que le rôle que l'on pourrait qualifier de « complice » de l'opérateur, déjà signalé, favorise cette situation. Après avoir facturé, sans analyse préalable

du bien fondé, il se comporte en huissier chargé de recouvrer en menaçant de coupure l'accès de l'utilisateur en cas de non-paiement.

Sûrs d'être payés par un opérateur du croire, les fournisseurs indéliçats sont naturellement encouragés dans leurs activités.

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

En ce qui concerne la qualité technique du service: continuité d'accès, couverture, débit, le niveau perçu reste globalement médiocre. Les écarts entre le niveau de qualité attendu (promis) et le niveau de qualité servi (perçu) deviennent de moins en moins tolérables surtout avec le déploiement intensif de la fibre. Le best effort n'est plus de mise !

***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.***

Au-delà de l'efficacité opérationnelle technique, attente première du client, il apprécierait un parcours fluide, de l'attention, de la compréhension lorsqu'il rencontre une difficulté. Les services de back office des opérateurs, d'après les descriptions sommaires que les utilisateurs font à l'AFUTT ont encore de grandes marges de progrès. Ces services, quand ils ne sont pas déshumanisés, semblent souvent « dépassés » : problèmes d'accès, de compétence, d'écoute, de marge de manœuvre... et temps à autre de langue pour certains services clients offshore ! Beaucoup de promesses de rendez-vous ou de remboursement non tenues sont citées.

L'AFUTT, très sensible au niveau de qualité a développé son club qualité des services numériques (club Qostic) depuis plusieurs années et **lancé fin 2016 la création d'un nouveau club appelé Terranum** » dont l'ambition est d'aider les collectivités à résoudre les problèmes de couverture. Un livre blanc a été rédigé en mars 2017.

Elle mentionne plusieurs pistes d'actions dans son manifeste « **Les grands chantiers pour l'économie numérique** » qu'elle vous invite à consulter.