



Résultats du questionnaire AFUTT de janvier/février 2015

« Pour mieux connaître vos besoins »

Le questionnaire a concerné des adhérents de l'AFUTT, sans obligation de répondre. La provenance des quelques 160 réponses exploitées couvre assez largement l'ensemble du territoire.

Il faut souligner qu'il ne s'agit pas d'un échantillon constitué dans des conditions permettant d'en garantir la représentativité. Les résultats ne sauraient donc en être interprétés que comme des indications quant au ressenti des Français en matière de délivrance des services liés ...

1. à la qualité des communications téléphoniques (téléphone fixe et téléphone mobile),
2. à la qualité de l'internet (au niveau de l'accès et au niveau du fonctionnement),
3. à la réception de la télévision (continuité de la transmission et qualité de l'image).

Pour chaque domaine, il était au surplus demandé si la situation avait évolué au cours de l'année dans le sens :

1. de l'amélioration ou
2. de la stabilité ou
3. de la dégradation ?

L'analyse de l'ensemble des réponses fait apparaître certains éléments qui semblent conforter les conclusions d'autres investigations ou enquêtes conduites par ailleurs et que l'on peut résumer par les trois remarques ci-après :

❶ le sentiment d'une dégradation des services est dominant dans les trois domaines. Ce sentiment peut concerner jusqu'à 25 % des répondants (cas notamment de la réception de la télévision), chiffre qui doit toutefois être tempéré par le nombre de constats d'amélioration (entre 5 et 10 % selon les cas).

❷ globalement, la situation du secteur de la téléphonie, fixe et mobile, apparaît la plus stable, mais aussi celui où l'amélioration semble la plus difficile (les constats exprimés d'une dégradation du service y sont 5 fois plus nombreux que ceux d'une amélioration).

❸ la distinction entre zones denses et zones rurales n'apparaît pas de façon très tranchée et décisive, même si les constats d'une dégradation au cours de l'année dernière sont deux fois plus nombreux chez les habitants des zones rurales que chez ceux des zones urbanisées.

Ce questionnaire reste à la disposition de ceux qui souhaitent nous faire part de leur témoignage, sur notre site : [http : www.afutt.org/enquete-satisfaction-2015.php3](http://www.afutt.org/enquete-satisfaction-2015.php3)