



# Observatoire des plaintes et insatisfactions recueillies par l'AFUTT sur l'année 2016

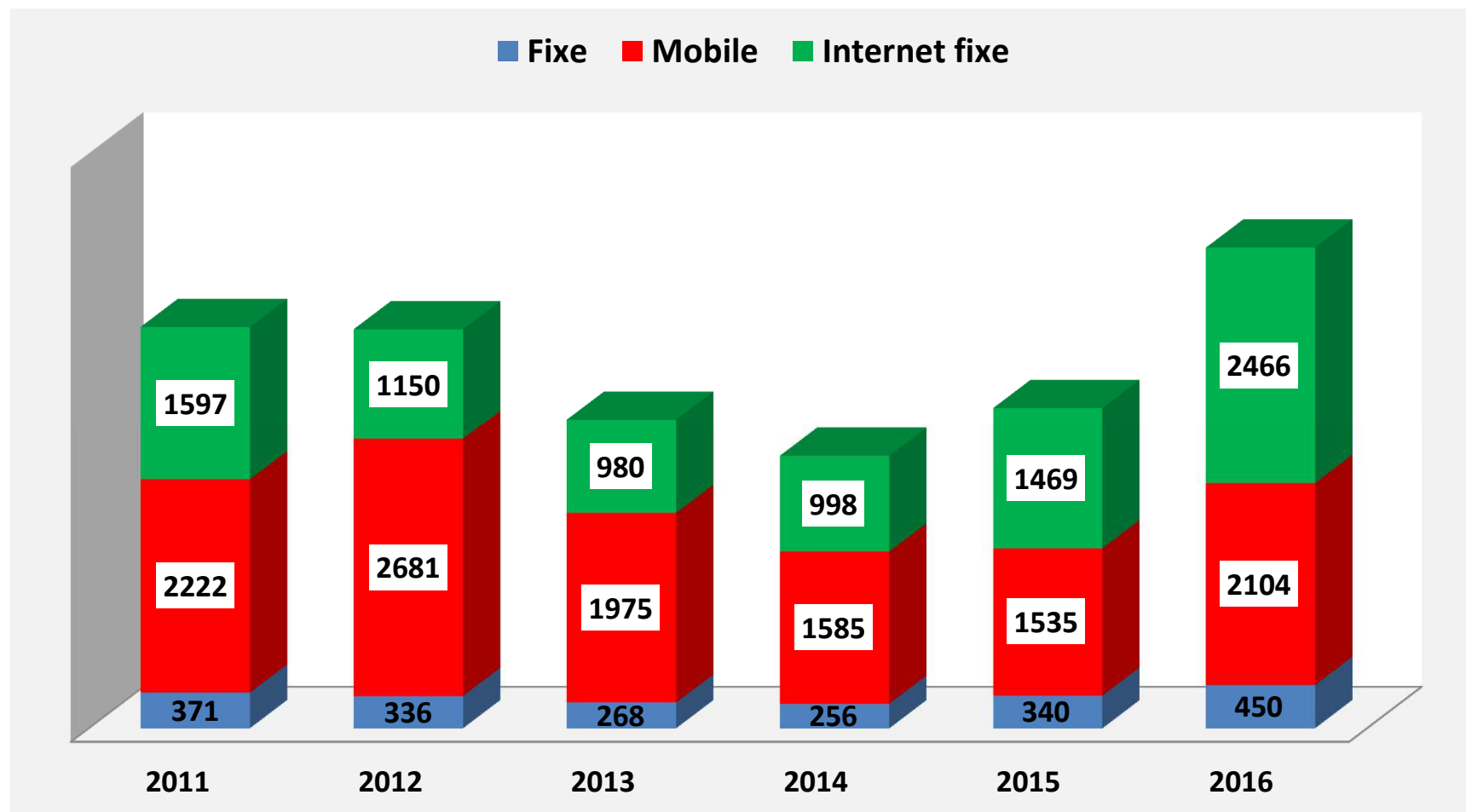
# Pourquoi un Observatoire ?

- L'Observatoire répond à plusieurs ambitions
  - Identifier les attentes des utilisateurs,
  - déceler les anomalies récurrentes,
  - Agir sur les acteurs du marché pour stimuler le développement des services
  - Assister les utilisateurs adhérents
- La publication annuelle permet d'éclairer les utilisateurs et d'identifier les tendances du domaine des Communications Electroniques.

# Plan de la présentation

- Une vue d'ensemble des plaintes reçues
- L'expérience « négative » des utilisateurs des moyens de Communication Electronique
- L'analyse du secteur « Internet fixe »
- L'analyse du secteur « Mobile »
- Un regard sur le « Fixe classique »
- Conclusion

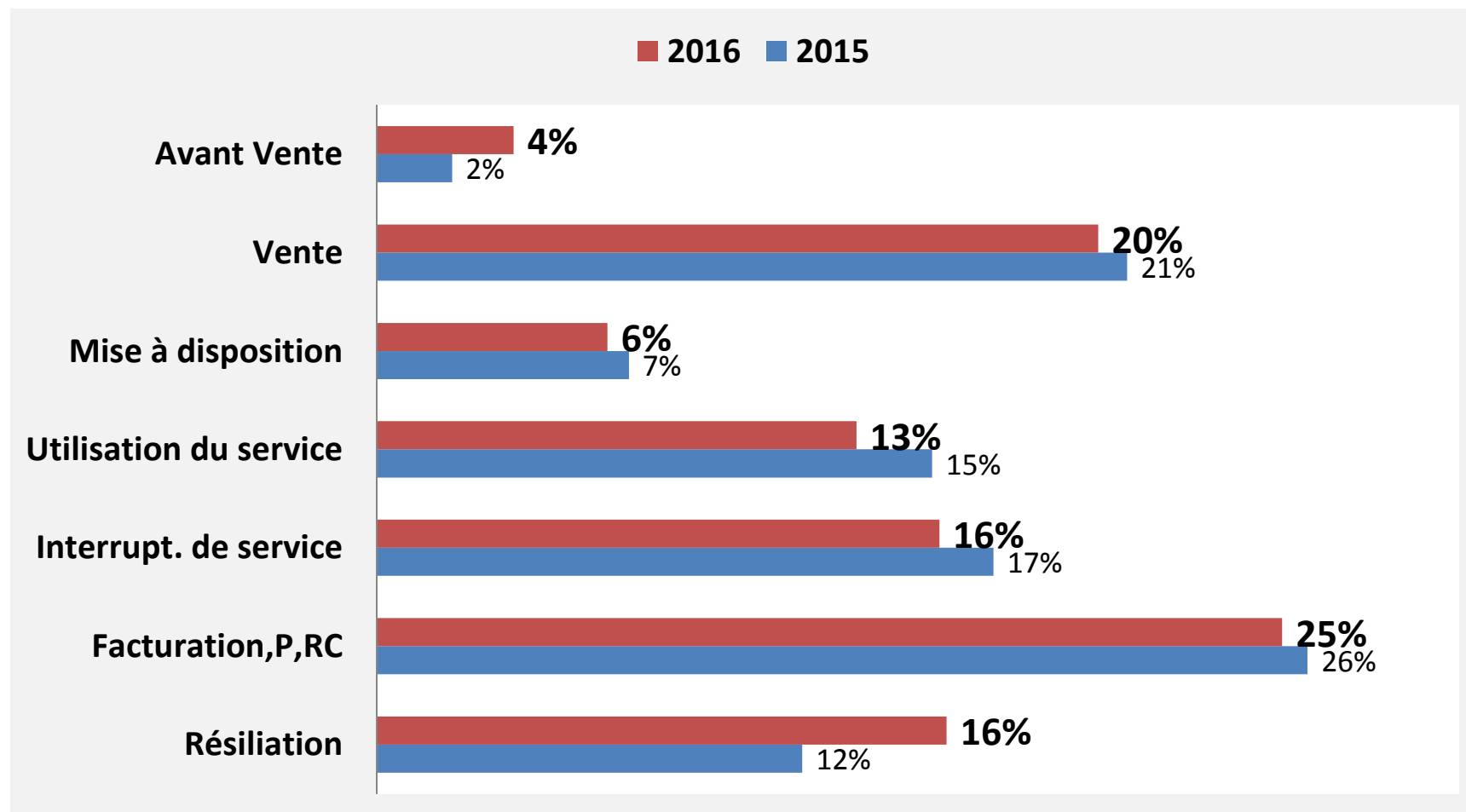
# Evolution des volumes de plaintes



# La tendance en 2016

- Forte croissance du volume de plaintes : +50% après une croissance de 18% l'an passé.
- Part du secteur « Mobile » au sein du domaine CE en nette décroissance 61% en 2013; 40% en 2016.
- Parallèlement la part du secteur « Internet fixe » devient majoritaire : 30% en 2013, 49% en 2016.
- Forte concentration de plaintes des clients d'un opérateur (près de 56%), plus accentuée encore que l'an passé (39%).

# Le vécu de l'utilisateur à travers 7 moments de vie



# Les moments de vie

- **Les moments de vie sont appréciés en quantifiant les difficultés rencontrées selon le regroupement suivant:**
- **Avant- vente** : plaintes portant sur l'accès à l'information commerciale et la tarification.
- **Vente** : plaintes portant sur contrat, ventes forcées ou dissimulées, offres promotionnelles et les problèmes de portabilité.
- **Mise à disposition** : plaintes portant sur le délai de livraison et la conformité de l'installation,
- **Utilisation du service** : plaintes portant sur la qualité de fonctionnement, l'accès au service, l'assistance et le service client, la pression commerciale.
- **Interruptions de service**: plaintes portant sur les pannes et les coupures : interruptions intempestives ou de longue durée et les interventions Service Après-Vente (SAV)
- **Facturation recouvrement** : plaintes relatives à la facturation, le paiement, le recouvrement et le contentieux.
- **Résiliation** : non prise en compte, non application de la loi Châtel ou des motifs légitimes de résiliation etc.

# Secteur « Internet fixe »

concerne l'accès à internet HD et THD et les services associés

- L'indice de conflictualité des opérateurs
- Le nombre de plaintes par unité de parc du secteur et des principaux opérateurs
- Les principaux motifs de plaintes: Le TOP 5
- Conclusion sur le secteur.



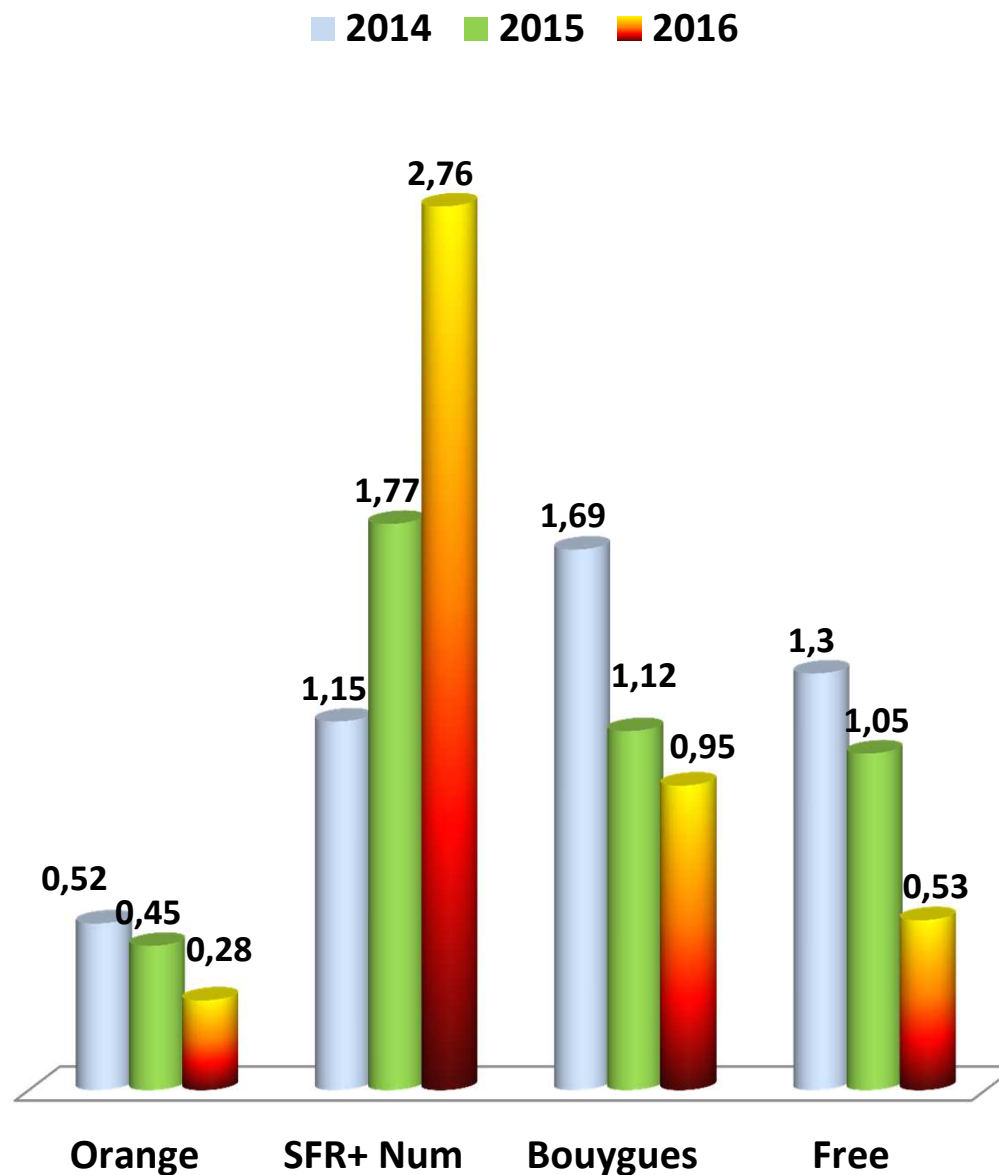
## « Internet fixe » : indice de conflictualité

L'indice de conflictualité d'un opérateur est le quotient du taux de plaintes qu'il génère par le taux de parc qu'il gère.

*Par définition l'indice du secteur est égal à « 1 »*

Le seul indice qui se dégrade est celui de SFR-Numericable comme l'an passé. La multiplication des conflits s'est encore accentuée et subséquemment les résiliations de contrat également

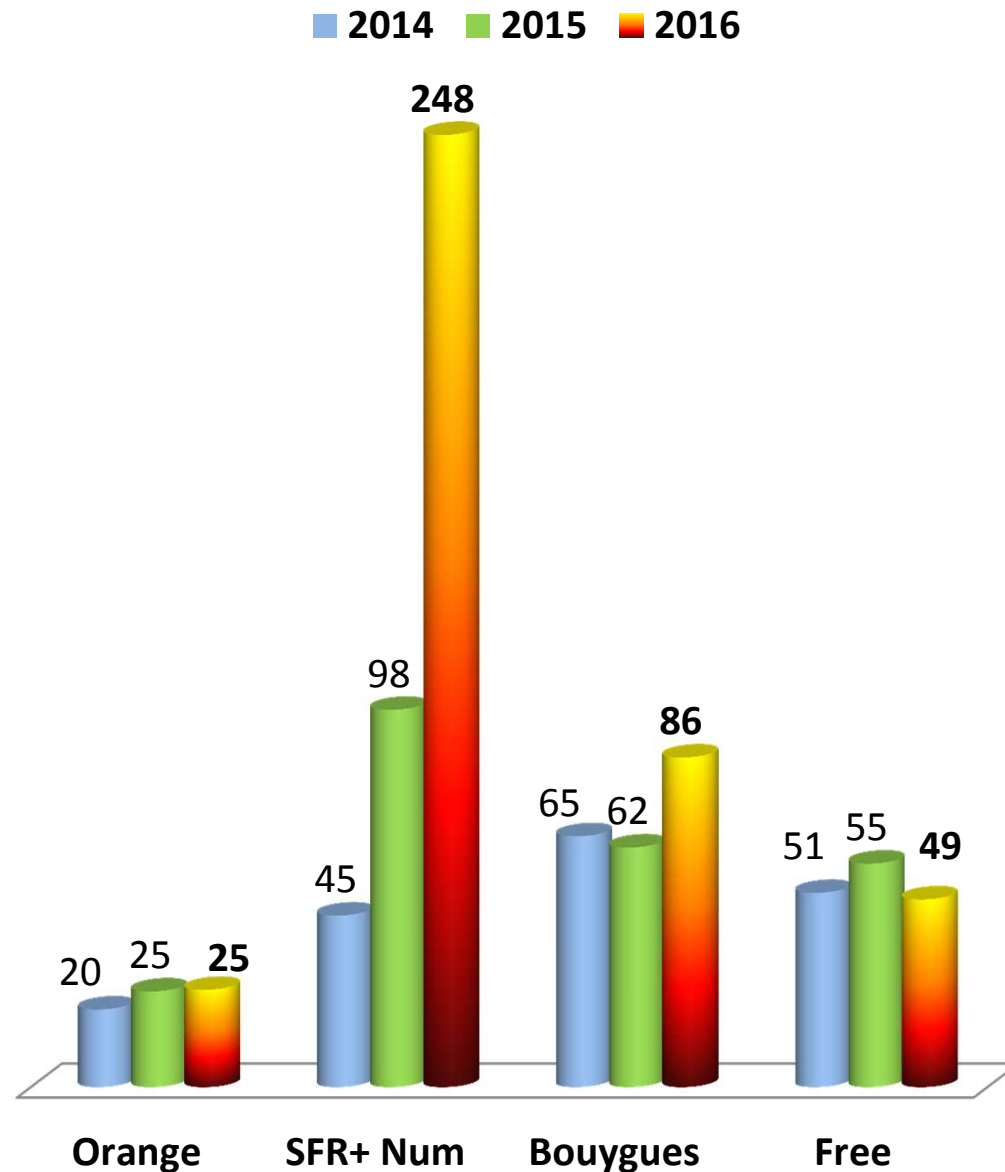
Dans une telle circonstance le calcul de l'indice laisse croire que tous les autres opérateurs ont amélioré leurs prestations. D'où l'intérêt de déterminer le taux de plaintes par unité de parc.



## « Internet fixe » plaintes par unité de parc (pup)

Le nombre de plaintes a augmenté beaucoup plus rapidement que le nombre d'abonnés du secteur. Ainsi le pup du secteur est passé de 39 en 2014 à 55 en 2015 puis 90 en 2016.

Chez deux opérateurs le pup augmente en 2016. Il est multiplié par 2,5 pour SFR



# « Internet fixe » les principaux motifs d'insatisfaction : le TOP 5

N°	litige	Taux/total plaintes 2016	Taux/total Plaintes 2015	Tendance volume 2016/2015
1	Résiliation de contrat	15,8%	11,3%	↗ +134%
2	Interruption de service	14,9%	13,3%	↗ +87%
3	Qualité fonctionnement (QoS)	12%	14,4%	↗ +41%
4	Facturation	10,3%	11,3%	↗ +54%
5	Contrat	8,3%	(5,5%)	↗ +153%
	<b>TOTAL</b>	<b>61,4%</b>	<b>55,8%</b>	<b>+84%</b>

# « Internet fixe » : conclusion

- Secteur marqué par des dysfonctionnements techniques pénalisants
- Et par une qualité d'accès aux services médiocre (14<sup>ième</sup>/28 pays UE).
- Des situations d'installation THD décevantes: Pb éligibilité, des coupures accès ADSL avant la mise en œuvre nouveau contrat THD.
  - De nombreuses résiliations de contrat conflictuelles.
  - Ventes « dissimulées »(+85%) et pression commerciales (+150%) en forte croissance.

# Secteur « Mobile »

- L'indice de conflictualité des opérateurs
- Le nombre de plaintes par unité de parc du secteur et des principaux opérateurs
- Les principaux motifs de plaintes: Le TOP 5
- Conclusion sur le secteur.

# Secteur « mobile » indice de conflictualité

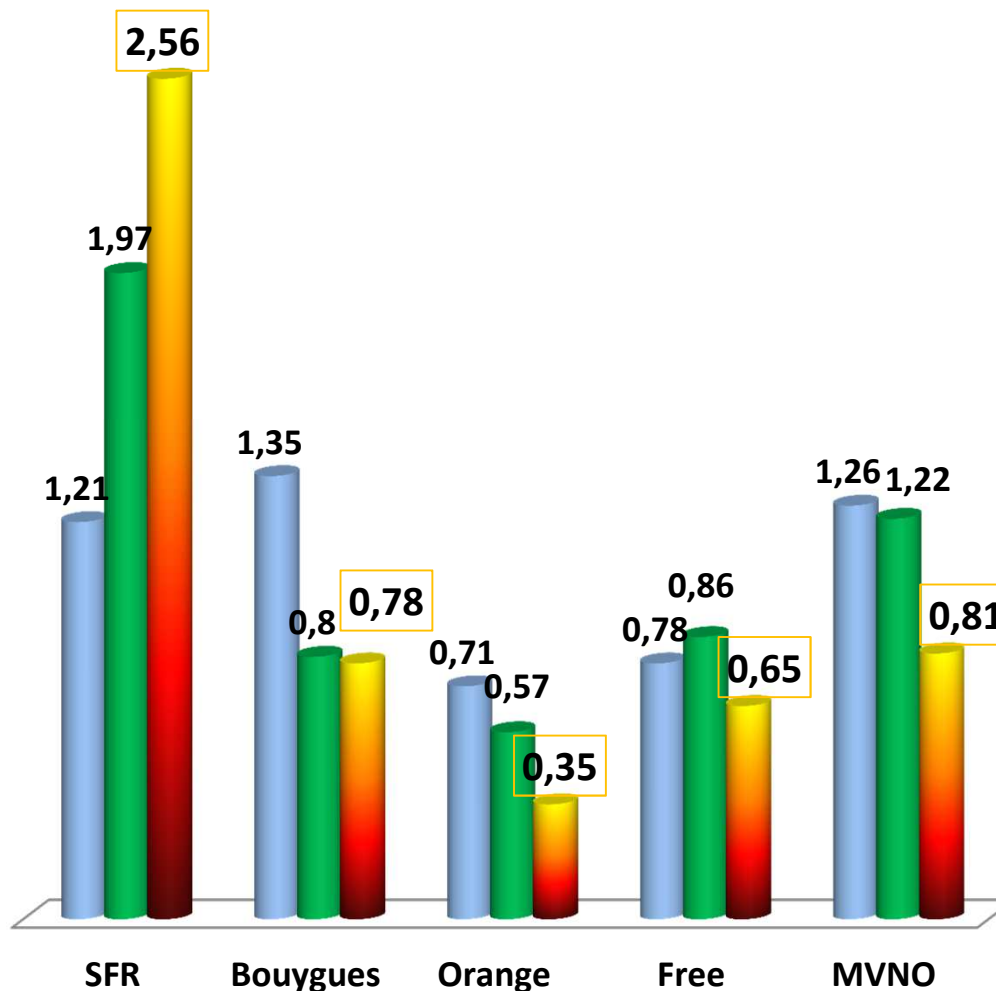
L'indice de conflictualité d'un opérateur est le quotient du taux de plaintes qu'il génère par le taux de parc qu'il gère.

*Par définition l'indice du secteur est égal à « 1 »*

.Si tous les clients du secteur « mobile » avaient eu le même opérateur SFR, l'Afutt aurait reçu 2,56 fois plus de plaintes.

L'indice de SFR nettement plus élevé pour la deuxième année contribue à diminuer celui des autres opérateurs. Comme Bouygues n'en bénéficie pas, ses prestations se sont détériorées même par rapport aux MVNO.

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

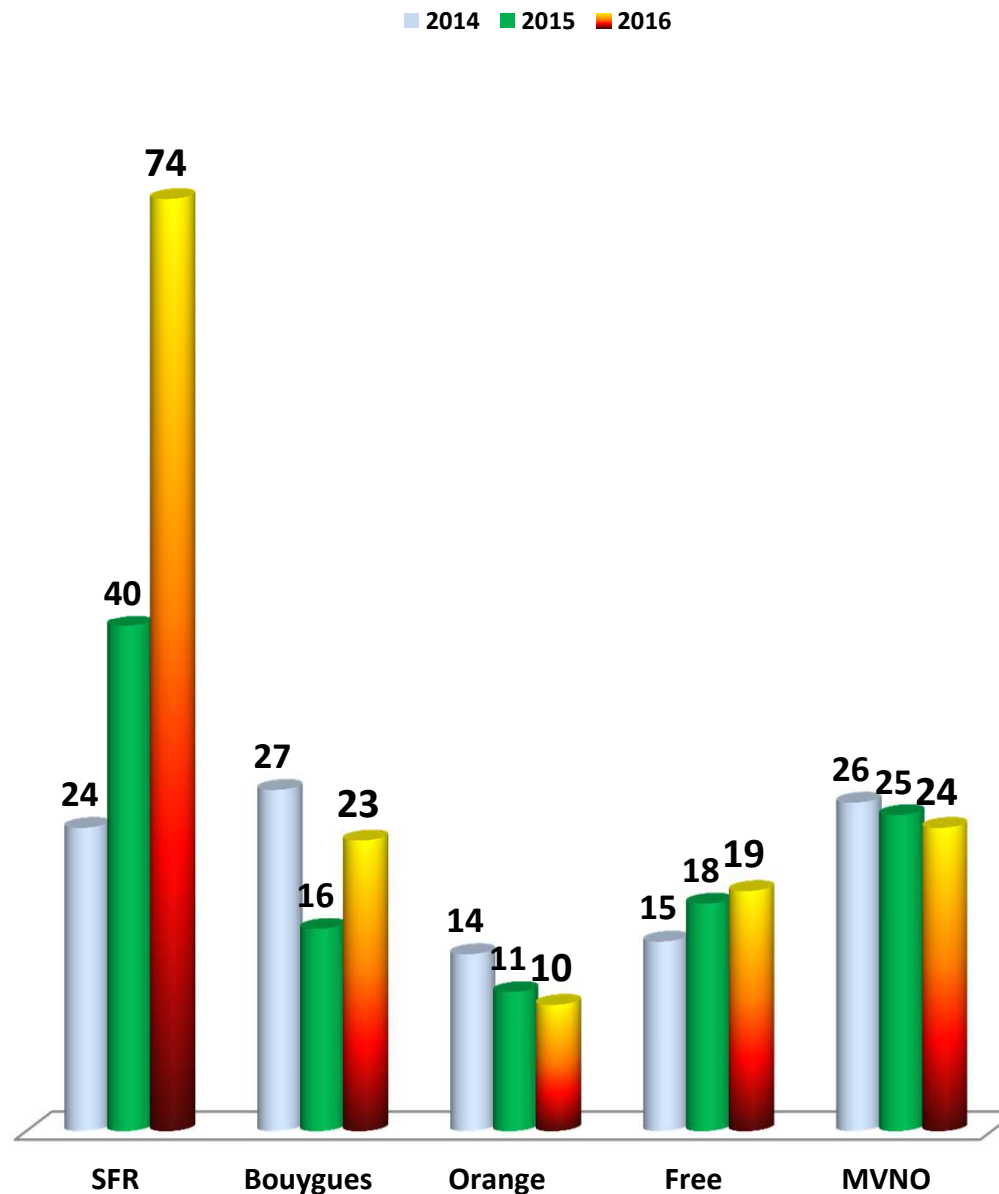


## « Mobile » plaintes par unité de parc (pup)

Le pup du secteur maintenu à 21 ces deux dernières années passe à 29 soit une croissance de 38%.

Le pup de SFR progresse de 85% celui de Bouygues de 44%. Les autres opérateurs ont un pup 2016 voisin de celui de l'an passé.

Sfr est le plus gros pourvoyeur de plaintes sur tous les types de litige. Bouygues apporte un fort taux de plaintes par rapport aux autres opérateurs sur les litiges « contrat », « offres promotionnelle », « vente dissimulées » et « qualité de fonctionnement »



# « Mobile » les principaux motifs d'insatisfaction : le TOP 5

N°	Litige	Taux/total plaintes 2016	Taux /total plaintes 2015	Tendance en volume 2016/2015
1	<b>Facturation</b>	<b>21,9%</b>	21,1%	↗ +42%
2	<b>Résiliation contrat</b>	<b>13,7%</b>	12,5%	↗ +50%
3	<b>Qualité de fonctionnement</b>	<b>8,2%</b>	8,7%	↗ +28%
4	<b>Contrat</b>	<b>8,4%</b>	8,7%	↗ +32%
5	<b>Recouvrement- contentieux</b>	<b>6%</b>	(8%)	↗ +18%
	Total	58%		



# « Mobile » les principaux motifs d'insatisfaction (suite)

- La **facturation** reste le point le plus délicat. Ce motif arrive en tête chez tous les opérateurs. Principales causes : complexité des offres et de la tarification, itinérance, compte de tiers.
- **Résiliation de contrat**: fort taux de changement d'opérateur: comportement consumériste, défaut de service. Non application motifs légitimes ou loi Chatel. Demande non prise en compte.
- **QoS** :promesses et cartes de couverture trompeuses. Entretien du réseau

# Secteur « Mobile » conclusion

- + 37% de plaintes par rapport à 2015!
- Litige facturation toujours prépondérant suivi de « résiliation de contrat » et « QoS ».
- Des ventes « dissimulées » en forte augmentation: +60% en 2016, +43% en 2015.
- Une couverture problématique dans les zones rurales (71% des litiges « QoS ».)
- **Consciente des perspectives liées aux technologies numériques, l'Afutt souhaite que soit engagée une dynamique d'investissement dans ces zones délaissées.**

# Un regard sur le « fixe classique »

N°	Litige	Taux / total plaintes 2016	Tendance en volume 2016/2015	Taux / total plaintes 2015
1	<b>Facturation</b>	<b>23,8%</b>	<b>↗ +118%</b>	14,5%
2	<b>Interruption de service</b>	<b>10,7%</b>	<b>↗ +50%</b>	9,4%
3	<b>Vente forcée</b>	<b>7,6%</b>	<b>↗ +6%</b>	9,4%
4	<b>Résiliation de contrat</b>	<b>9,1%</b>	<b>↗ +32%</b>	9,1%
5	<b>Appels non désirés ou malveillants</b>	<b>8,9%</b>	<b>↗ +33%</b>	8,8%

# Conclusion générale 1

- Un opérateur se distingue très nettement en terme de volume de plaintes pour la deuxième année.
- Un litige majeur sur l'ensemble du domaine CE: **la facturation**. De multiples changements de contrats . Un litige qui progresse: « ventes dissimulées »
- « **Mobile** » moins de plaintes par unité de parc que « Internet fixe ». Secteur surtout marqué par les:
  1. conflits sur la facturation :clarté des offres, itinérance, télécom et jeunesse, recouvrement pour compte de tiers (recommandation Afutt : guichet unique )
  2. Insuffisances de la couverture (intérêt club Terranum)

# Conclusion générale 2

- « **Internet fixe** » très marqué par le niveau de la qualité technique: continuité de service, temps d'accès, débit, etc.
- L'Afutt demande la mise en place d'engagement 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.
- Un déploiement de la fibre accéléré qui apporte son lot de difficultés ( cas multi opérateurs, fausse éligibilité, coordination m.e.s. fibre/ADSL .

# Et pour finir deux observations sur le réseau fixe

- Un succès plus que limité de l'opération Bloctel
- Un vieillissement des infrastructures et une certaine inertie dans la mise en œuvre des réparations. **Y aurait-il confusion entre suppression du RTC et suppression du cuivre?**