

8 mars 2022

**Observatoire  
des insatisfactions  
recueillies et analysées  
par l'AFUTT au cours de l'année 2021**

***dans le secteur des Communications Électroniques***

**Auteur : Pierre-Yves HÉBERT - AFUTT**

**Date de rédaction : 08/03/2022 11:28:00**

Tous droits réservés

L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :  
« Selon publication mars 20222020 de l'Observatoire de l'**AFUTT** »

## Table des matières

+++Avant propos+++.....	3
+++Avis au lecteur+++ .....	4
I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'AFUTT .....	5
Répartition des insatisfactions entre les opérateurs en 2021 .....	7
Le TOP 5 des motifs d'insatisfactions en 2021.....	9
Interruption de service .....	9
Livraison-Installation .....	9
Contrat.....	9
Résiliation du contrat .....	10
Vente forcée ou dissimulée .....	10
Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2021 .....	10
ORANGE.....	12
SFR .....	13
BOUYGUES TELECOM .....	14
FREE .....	14
AUTRES .....	15
L'expérience des clients des communications électroniques au long de leur parcours .....	15
II. Analyse comparative détaillée du secteur fixe .....	17
Volume de insatisfactions et répartition .....	17
L'expérience client dans le secteur Internet.....	21
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des insatisfactions « Internet fixe ». .....	21
Commentaires .....	21
Incidence de la technologie .....	24
L'indice de conflictualité Fixe.....	24
Conclusion sur le secteur "Internet fixe" .....	26
III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile ».....	26
Volume d'insatisfactions et répartition .....	26
Commentaires .....	27
L'expérience client dans le secteur Mobile .....	30
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des insatisfactions « Mobile ».....	31
Commentaires .....	31
L'indice de conflictualité Mobile.....	33
Conclusion sur le secteur "Mobile" .....	34
IV. Services téléphoniques et télévision .....	35
V. Conclusion générale .....	36

## +++Avant propos+++

Depuis plus 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 communication électronique.

### **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 Électroniques (CE).

### **Nota**

L'**Observatoire** est bâti sur une typologie d'insatisfactions très précise et enregistre les commentaires circonstanciés que les consommateurs 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 qui décide de s'adresser à l'**AFUTT** pour faire part de son mécontentement.

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 des forums traduit à l'évidence une déficience de la prise en charge efficace 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). Pour la première année, compte tenu de la réduction continue du nombre d'accès RTC et de la difficulté des utilisateurs à distinguer le bon vieux RTC du téléphone fourni par les box, nous avons décidé de ne plus distinguer que deux secteurs : **Fixe** et **Mobile**. Dans chacun de ces secteurs, nous nous sommes attachés à distinguer les problèmes **d'accès de ceux des services associés** (Internet, téléphone classique ou sur IP, TV ...) ainsi que les problèmes de relations commerciales de ceux liés au fonctionnement. En revanche, les problèmes portant sur le commerce électronique et, d'une manière générale, les contenus multimédias en tant que tels ne sont toujours 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 20212020 s'inscrivent dans un contexte où les utilisateurs ont été confrontés à la fois à des contraintes sanitaires qui ont entraîné une forte croissance des besoins, en particulier due au développement du télétravail, et au déploiement à marche forcée de la fibre qui ne se fait pas sans problème, ce qui provoque une insatisfaction grandissante chez ceux qui ne bénéficient pas des meilleures conditions ou qui sont victimes de dysfonctionnements.

Pour les consommateurs l'apparition dans le paysage des télécommunications de nouveaux acteurs baptisés opérateurs d'infrastructures impliqués dans le déploiement et la maintenance des lignes à fibre optique mais qui ne sont pas en relation commerciale avec le client final est facteur de perplexité et source de problèmes mal résolus sur le terrain.

Par ailleurs, le contexte général du secteur des Communications Électroniques évolue profondément et rapidement : Orange n'est plus, depuis décembre 2020, délégataire du Service Universel même si elle s'est engagée auprès du Gouvernement à maintenir, jusqu'en 2023, ses offres « abonnement principal » et « réduction sociale téléphonique » qui relevaient du périmètre du service universel et pour le moment la désignation d'un nouveau délégataire n'est pas annoncée. Or le cahier des charges du Service Universel, en définissant des seuils de qualité de service, constituait une référence pour l'ensemble du secteur. Désormais, le futur de ce principe s'inscrit dans le cadre du nouveau code européen des communications électroniques et se porte sur un périmètre élargi, à savoir l'accès pour tous à l'internet haut débit, défini comme permettant à chacun de bénéficier de tous les services devenus essentiels dans la vie personnelle, sociale et professionnelle. La traduction de cet objectif en disposition réglementaire reste à cette heure incertaine malgré la publication de plusieurs documents qui en montrent les pistes ([Rapport Lavergne](#) et avis n°2020-1405 de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP)).

L'AFUTT demande le retour de la publication des indicateurs de qualité de service prévue par la Décision n°2017-0126 de l'ARCEP conformément aux Directives européennes (à savoir désormais le code européen des communications électroniques élaboré en 2018) dont la suspension, depuis 2017, prive les utilisateurs d'une information essentielle pour le choix de leurs prestataires de services de communications électroniques puisqu'ils n'ont plus aucune indication fiable sur la qualité de service à laquelle ils peuvent s'attendre. Rappelons qu'il s'agit principalement de communiquer sur les délais d'installation, les taux de panne et les délais de réparation, autant d'informations de première importance pour les utilisateurs. Les enquêtes de qualité de service que l'Arcep a substituées aux précédentes publications ne donnent qu'une information subjective de la situation et n'ont ni la précision ni la rigueur ni l'exhaustivité des indicateurs dus au titre de la réglementation.

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 enregistrement, elles sont qualifiées ; seul le motif « origine » étant retenu.

Depuis que notre Observatoire existe, il s'est avéré que le volume annuel des insatisfactions reçues peut varier significativement en fonction du contexte général ou de la politique commerciale des opérateurs. Nos réflexions portent donc davantage sur l'évolution de la répartition du motif de ces insatisfactions et du secteur concerné (fixe, Internet ou mobile) que sur leur volume.

Les plaintes reçues et analysées sont transmises par les clients des principaux Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) : Bouygues Télécom avec B&You (désigné dans la suite par Bytel), Free avec Alice (désigné dans la suite par Free), Orange avec Sosh (désigné dans la suite par Orange), SFR avec RED et Numéricâble (désigné dans la suite par SFR). La rubrique « Autres » comprend les signalements concernant les petits fournisseurs d'accès et ceux dont le prestataire n'est pas clairement identifié.

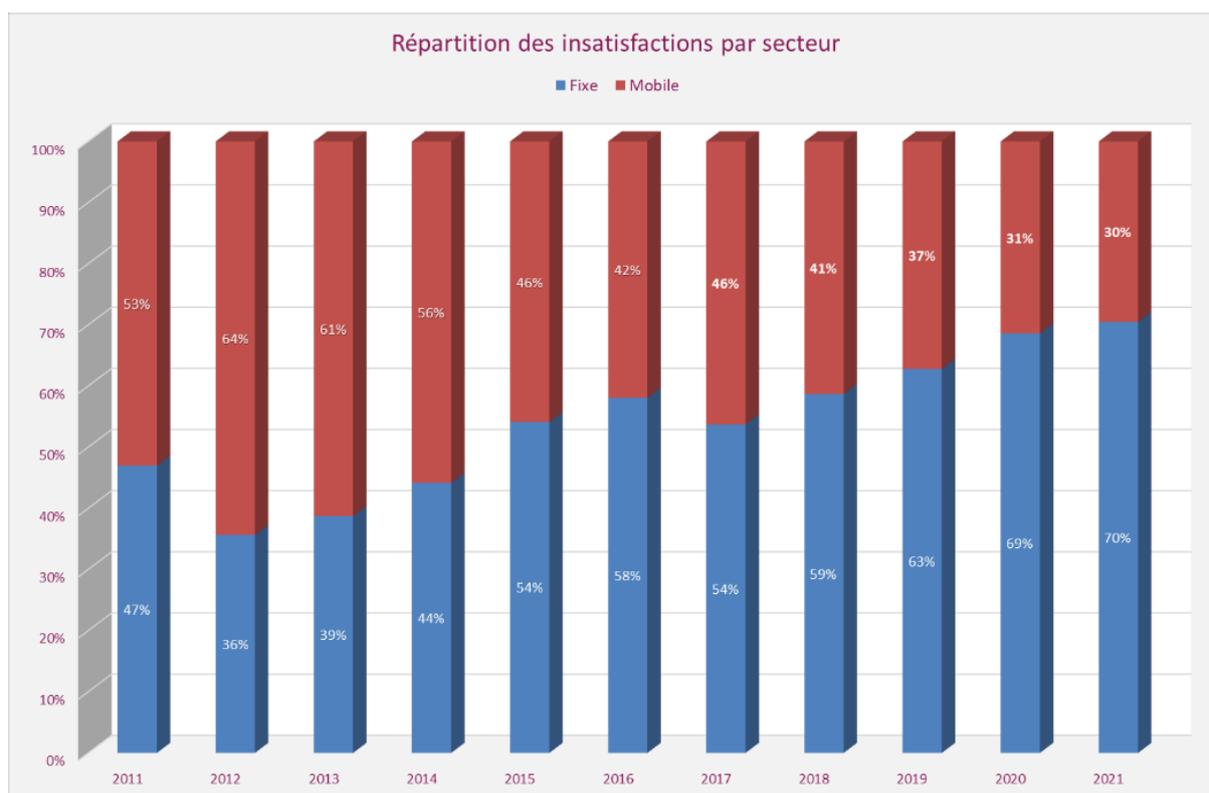


Figure 1

Ce graphique montre que l'augmentation de la part des plaintes du secteur fixe par rapport au secteur mobile se poursuit de façon quasi continue depuis 2012. L'état des lignes cuivre n'est sans doute pas non plus étranger à cette croissance. C'est sans doute en partie dû à l'apparition de nouvelles technologies d'accès mais cela reste tout de même préoccupant alors que les technologies mobiles sont, elles aussi en profonde évolution.

Le graphique suivant montre l'évolution en volume de ces plaintes depuis 2014.

Il faut noter ici que les instances officielles (ARCEP, DGCCRF) se sont organisées au cours des dernières années pour collecter de leur côté les insatisfactions, captant en cela une part des doléances. Cette multiplication des plateformes de recueil et de recours mises à disposition des consommateurs français a provoqué une augmentation de la volatilité des dépôts d'insatisfactions entre ces différentes plateformes, ce qui limite l'interprétation de l'évolution des données en volume.

Ainsi, le volume d'insatisfactions recueilli en 2021 qui est un peu inférieur à celui de l'an passé ne traduit pas de facto une amélioration. Au contraire, on peut y voir l'effet du manque de réactivité des opérateurs sur la fibre par exemple (installation et SAV) qui décourage certains utilisateurs devenus de ce fait fatalistes et moins enclins à manifester leur insatisfaction.

La réalité du volume élevé d'insatisfactions relatives aux installations en fibre optique a d'ailleurs conduit l'ARCEP, le gendarme des Communications Électroniques, que nous avons alerté à maintes reprises, à élaborer en fin d'année 2021 un plan d'actions visant à améliorer la situation (voir son [plan d'action complémentaire pour l'amélioration de la qualité de l'exploitation FttH](#)).

Nous verrons aussi que le nombre d'insatisfactions concernant SFR a marqué une baisse importante qui a eu une incidence certaine sur la baisse du nombre d'insatisfactions que l'AFUTT a enregistrées.

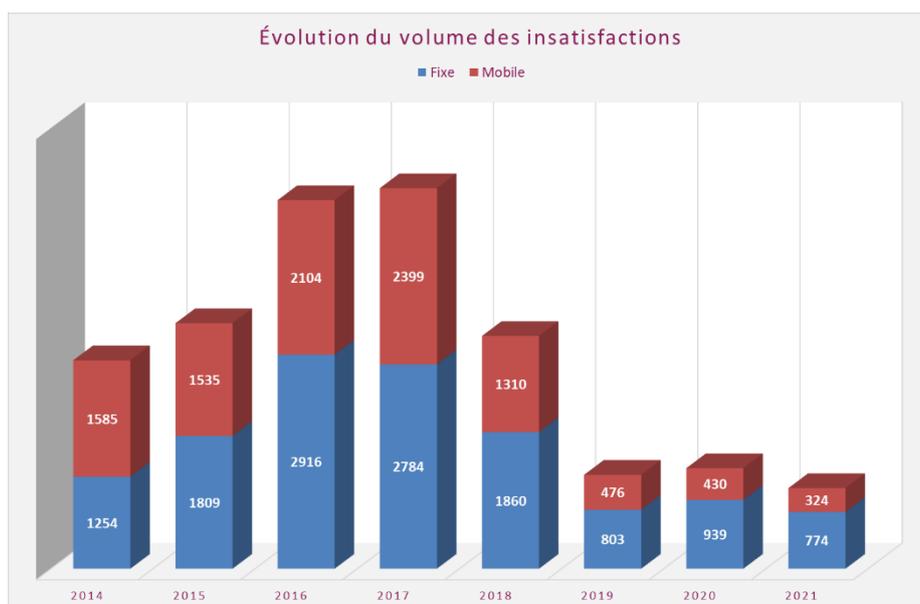


Figure 2

Néanmoins, plus de 1500 utilisateurs ont encore fait confiance à l'AFUTT en 2021 pour lui manifester leur mécontentement vis-à-vis des opérateurs, dont près de 1100 ont été validés, ce qui constitue toujours une base suffisante d'analyse de la répartition de leurs motifs d'insatisfaction.

### Répartition des insatisfactions entre les opérateurs en 2021

La répartition de l'ensemble des insatisfactions, tous secteurs confondus, est donnée dans le graphe ci-après qui donne le pourcentage des signalements concernant chacun des opérateurs par rapport à l'ensemble des signalements enregistrés et rappelle les données 2020 afin de montrer l'évolution par rapport à l'an passé.

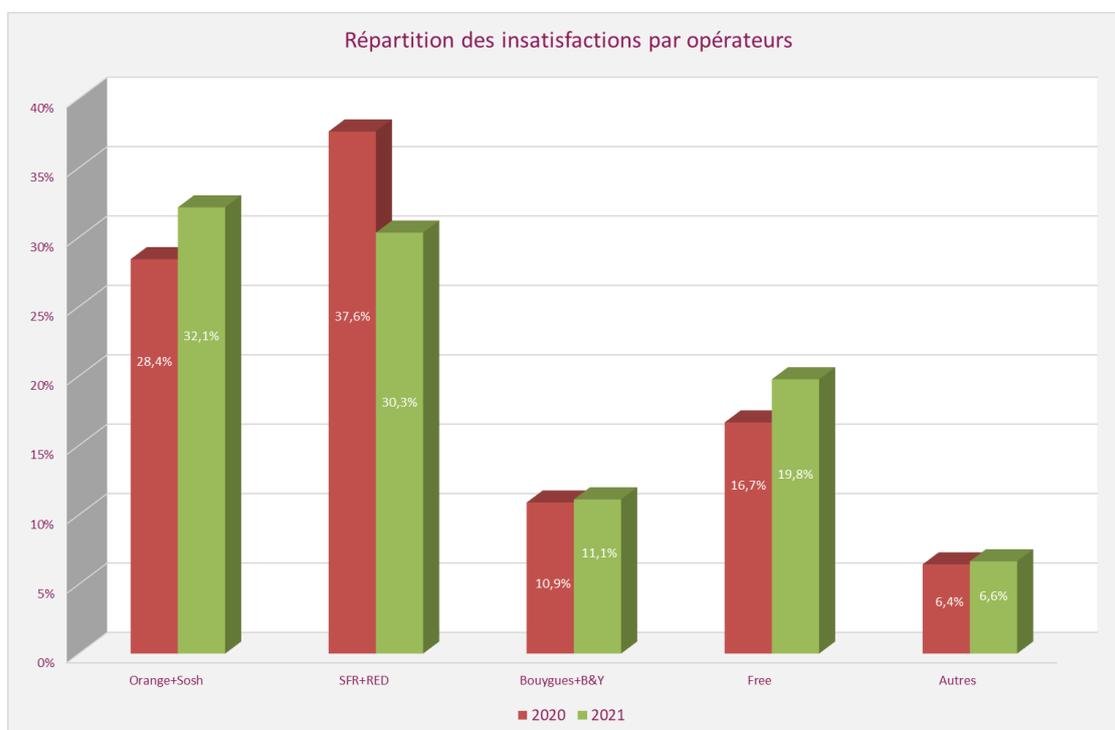


Figure 3

Il apparait que SFR a encore réduit de 7 points sa part par rapport à l'an passé et se rapproche des autres opérateurs, parvenant à passer sous Orange en nombre d'insatisfactions. BOUYGUES a très légèrement reculé par rapport à l'an dernier mais reste en tête avec les opérateurs mineurs qui restent stables.

ORANGE perd encore 4 points par rapport à l’an passé. Enfin la position de FREE reste stable entre BOUYGUES et ORANGE mais avec toutefois une augmentation de près de 20%. Le tableau suivant donne la part de chacun des éléments de ces divers groupes. À noter que les opérateurs mineurs représentent toujours une part des insatisfactions supérieure à leur part de marché et que la majorité d’entre eux ne sont pas identifiés.

Le tableau suivant donne la part relative des opérateurs dans chaque groupe. Cette répartition est toutefois à prendre avec précaution dans la mesure où les signalements ont tendance à être attribués à l’opérateur principal même lorsqu’il s’agit de la filiale low-cost.

GROUPE	%	AUTRES	%
ORANGE	90%	CORIOLIS	26,0%
SOSH	10%	NRJ MOBILE	4,1%
SFR	80%	PRIXTEL	2,3%
RED	20%	OZONE	1,0%
BOUYGUES TELECOM	94%	LA POSTE MOBILE	1,0%
B&YOU	6%	DARTY	3,0%
FREE	100%	INDÉTERMINÉS	57,5%

Les chapitres II et III détaillent la nature des insatisfactions dans les différents secteurs mais le marché des Communications électroniques étant sujet à des fluctuations rapides, plutôt que de nous borner à une comparaison des situations à un an d’écart, nous nous sommes intéressés à l’évolution des tendances tout au long de l’année. Le graphique suivant montre l’évolution au cours de l’année 2021 sur douze mois glissants.

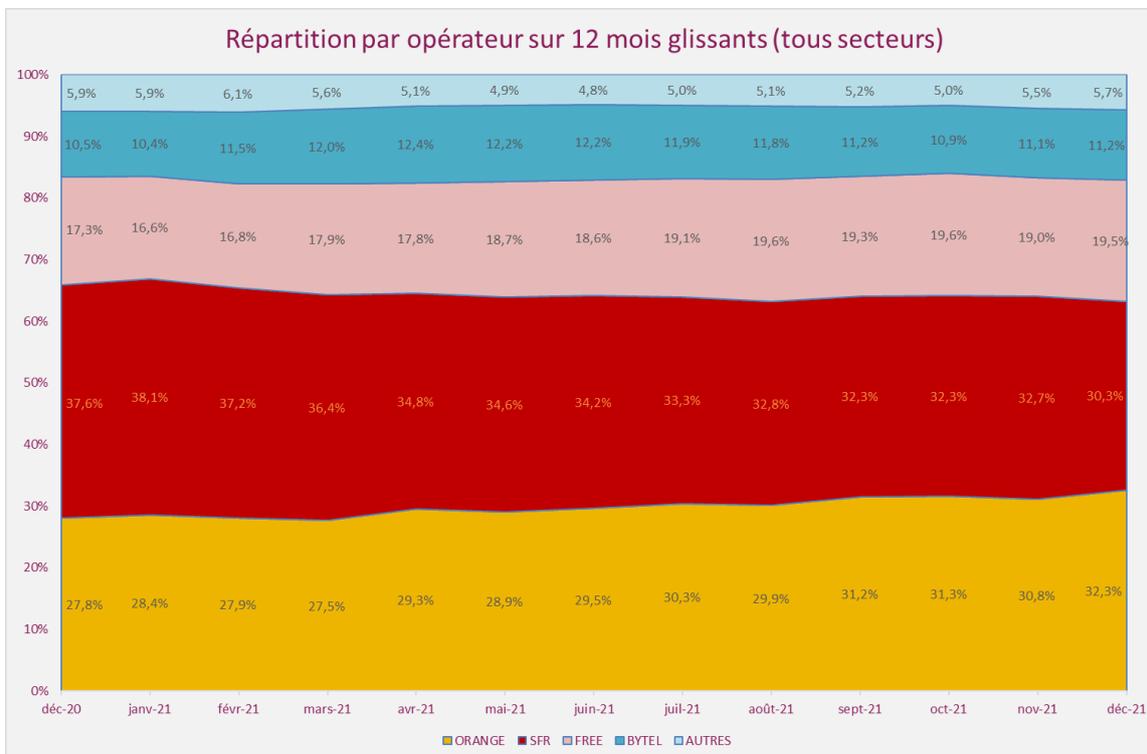


Figure 4

Il apparaît sur ce graphique que les tendances indiquées ne sont pas ponctuelles mais des tendances de fond tout au long de l’année : la situation reste stable pour Bouygues et les petits opérateurs, s’améliore pour SFR et se dégrade de façon continue pour Orange et à moindre degré pour Free.

## Le TOP 5 des motifs d'insatisfactions en 2021

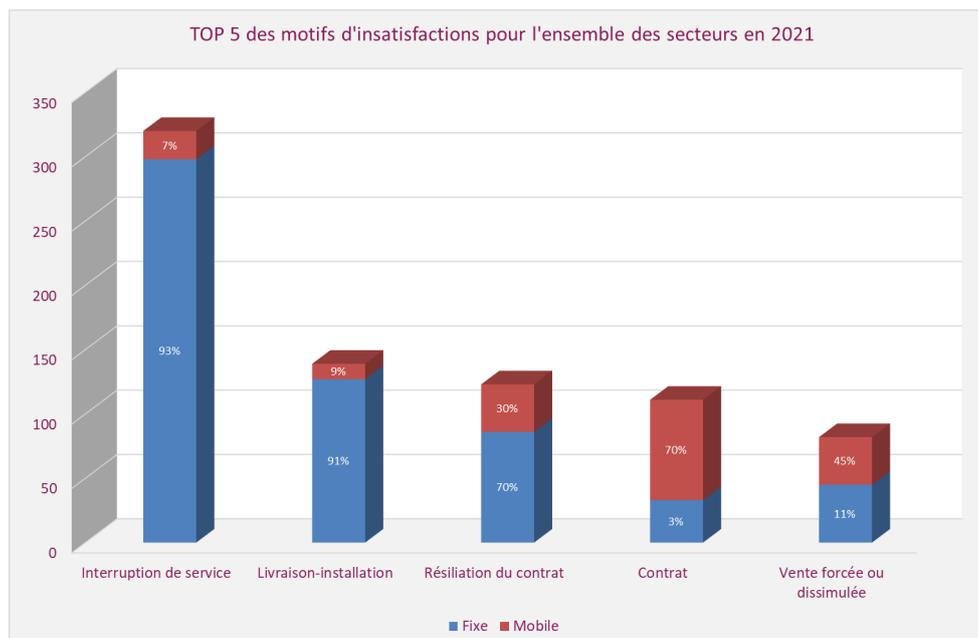


Figure 5

Le graphique de la figure 5 montre que la répartition par motif d'insatisfaction reste assez contrastée en fonction des secteurs., l'**interruption de service** se maintient encore cette année largement en tête des motifs d'insatisfaction sur l'ensemble des plaintes, tirée par le fixe où nous verrons qu'avec la **livraison-installation**, elle représente plus de la moitié des signalements du fixe (Internet et téléphone confondus). La **résiliation** se hisse à la troisième place, gagnant une place par rapport à l'an passé. Les **contrats** perdent deux places par rapport à 2020. La **vente forcée ou dissimulée** apparaît sur le podium, devançant de peu la **facturation** et la **qualité de fonctionnement** qui de ce fait restent au pied du podium.

### Interruption de service

L'**Interruption de service** est passée de 18% de l'ensemble des signalements en 2019 à 25% en 2020 et 29% en 2021. Pour ce motif "**panne réseau, coupure permanente**" est citée dans 43% des cas en 2021 contre 41% en 2020, suivie par les **coupsures intempestives** (18% du fixe pour 21% du mobile) ou **sans préavis** (21% du fixe comme du secteur mobile). Dans le cas des mobiles, il s'agit le plus souvent d'une rupture de contrat et non d'un problème technique. Nous reviendrons en détail sur ce motif pour les secteurs Fixe et Internet où les problèmes de réseau cuivre et de déploiement de la fibre sont devenus particulièrement préoccupants.

### Livraison-Installation

Ce motif qui n'était en 2019 qu'à la septième place avec 7% des signalements et troisième avec 12% des signalements en 2020, est passé cette année à la deuxième place avec 13% de l'ensemble des insatisfactions dont 16% des cas du fixe, conséquence à la fois de la fin de commercialisation du RTC et de la multiplication des incidents dans le déploiement de la fibre. Dans le détail, c'est le délai de livraison qui arrive en tête, cité dans 55% des cas devant la qualité de l'installation cité dans 17% des cas, conséquence d'une organisation de ce déploiement mal maîtrisée et d'un manque de coordination entre les multiples acteurs.

### Contrat

Pour le motif **contrat** ce sont clairement les **changements de tarifs** qui prennent la tête (respectivement 30% pour le fixe et 65% pour le mobile) et ce, quels que soient les secteurs, conséquence logique des récentes augmentations que la plupart des consommateurs considèrent comme illégitimes dans la mesure où leur offre n'évolue pas ou que les changements sont sans intérêt à leurs yeux (par exemple augmentation du fair use inutile).

## Résiliation du contrat

Les causes pour ce motif sont très diversifiées mais les principales restent cette année encore *la résiliation non prise en compte* (31%), en légère augmentation par rapport à l'an passé et le *refus de résiliation anticipée sans frais* (20%), également en légère augmentation par rapport à l'an passé surtout dans le secteur mobile (26% contre 18%).

## Vente forcée ou dissimulée

Sans surprise pour ce motif, c'est *vente dissimulée* qui tient la tête suivie par *autre*. Dans le secteur fixe, *pression commerciale*, *refus du droit de rétractation* et *abus de faiblesse* sont aussi fréquemment mentionnés (respectivement dans 14%, 11 et 9% des cas).

## Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2021

Il est également intéressant d'observer sur le graphique suivant comment ont évolué les principaux motifs d'insatisfaction au cours de l'année 2021 sur une période de 12 mois glissante afin de prendre en compte les variations saisonnières. Il montre que la part des *interruptions de service* a poursuivi sa croissance au fil des mois, de même que celle de la *livraison-Installation*. Celle des *contrats* après avoir sensiblement augmenté en cours d'année a retrouvé en fin d'année son niveau de début d'année. Celle des *résiliations* s'est sensiblement maintenue de même que celle des *Vente forcée ou dissimulée* qui n'a pas poursuivi la baisse de l'an passé, alors qu'au contraire celles des problèmes de *facturation*, a poursuivi sa baisse amorcée l'an passé tandis que celle de *qualité de fonctionnement* à elle aussi entamé une baisse sensible.

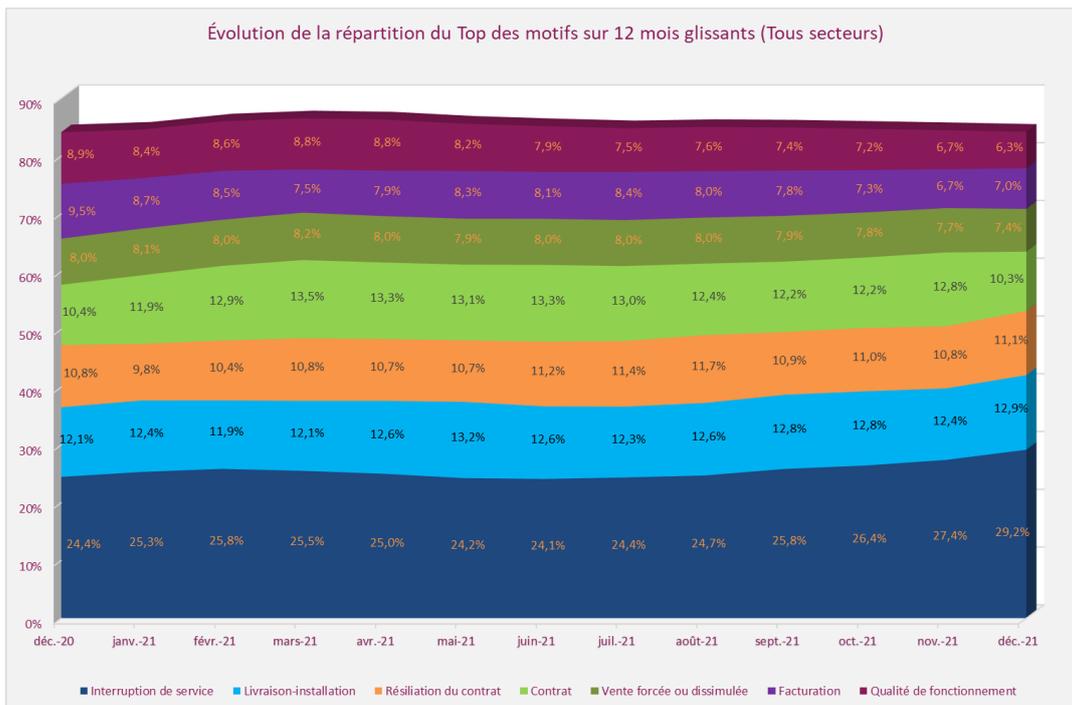


Figure 6

Toutefois cette évolution est sensiblement différente selon les secteurs :

Le secteur fixe suit la tendance générale à la croissance pour l'*interruption de service*, la *livraison-Installation* et la *résiliation du contrat* mais les *ventes forcées et dissimulées* qui avaient baissé depuis la fin d'année 2019 se maintiennent à un niveau presque constant. Les problèmes de *qualité de fonctionnement* sont en baisse sensible et ceux de *contrat* restent en fond de paysage.

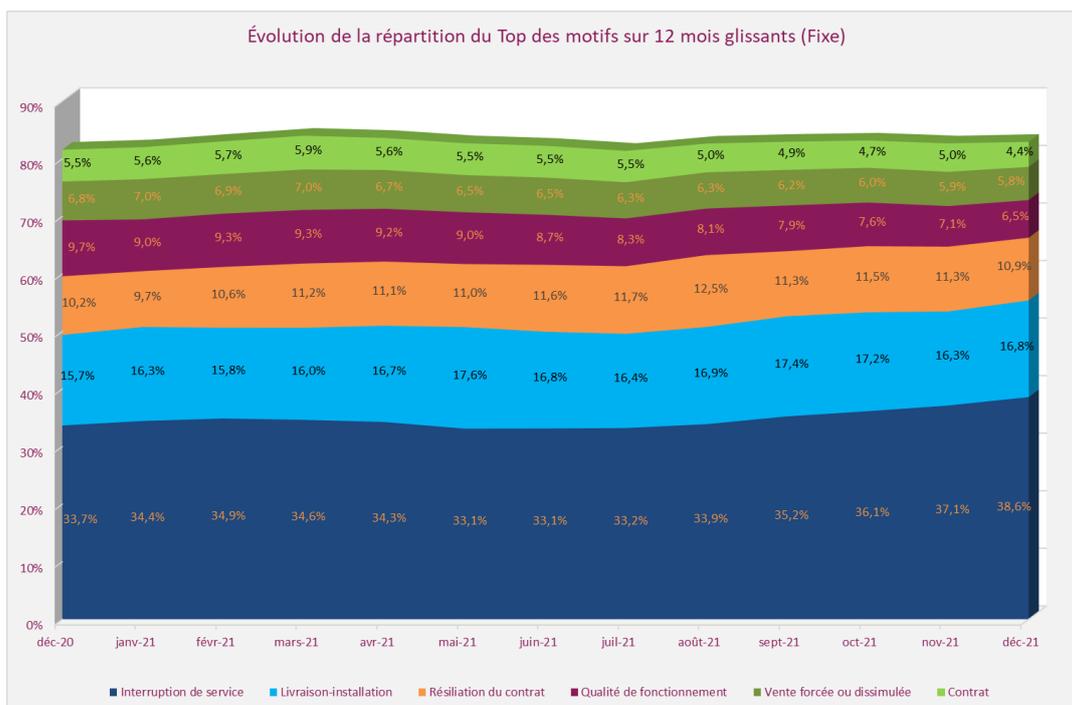


Figure 7

Dans le secteur mobile, le fait marquant est la forte croissance de la part du motif **contrat** amorcée en fin d'année dernière et qui commence tout juste à baisser à nouveau en décembre. La part du motif **2020facturation** poursuit dans une certaine mesure la baisse entamée l'an passé alors que celles des autres motifs sont restées à peu près stables cette année.

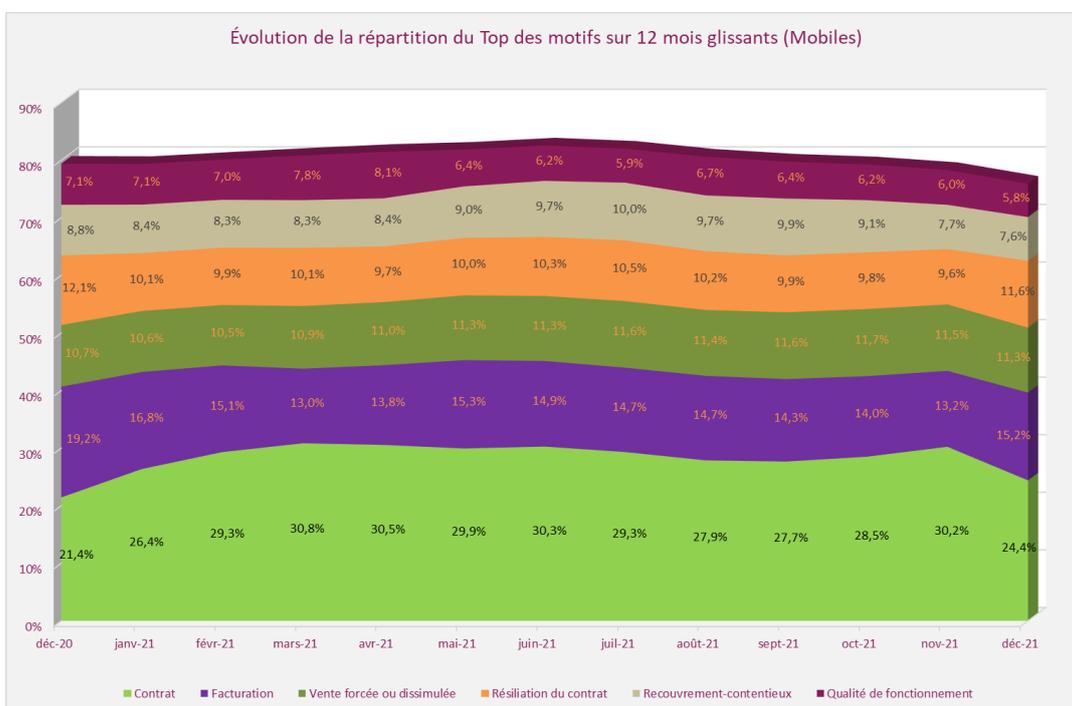


Figure 8

Les graphiques suivants montrent la répartition de ces motifs pour chacun des opérateurs au cours de l'année 2021. Pour comprendre ces résultats et compte tenu que les motifs d'insatisfactions varient de façon relativement importante entre les secteurs fixe et mobile, il est important d'avoir en tête comment se répartissent les abonnés de chacun d'eux entre ces secteurs.

Les deux graphiques suivants établis d'après les publications des opérateurs et de l'ARCEP donnent la répartition des abonnés Internet par rapport aux abonnés mobiles en 2020 et 2021 :



On voit ainsi qu'Orange et Free ont la plus forte proportion d'abonnés Internet et que cette proportion s'est encore accrue en 2021 alors que pour les deux autres opérateurs, elle s'est un peu réduite. Autrement dit, Orange a aujourd'hui à peu près deux abonnés Internet pour un mobile, Free un abonné Internet pour un mobile et SFR et Bytel environ deux abonnés mobiles pour un Internet.

Compte tenu de la part considérable des motifs *interruptions de service* et *Livraison-installation* dans les insatisfactions du secteur fixe, ces différences éclairent la compréhension des graphiques suivants.

## ORANGE

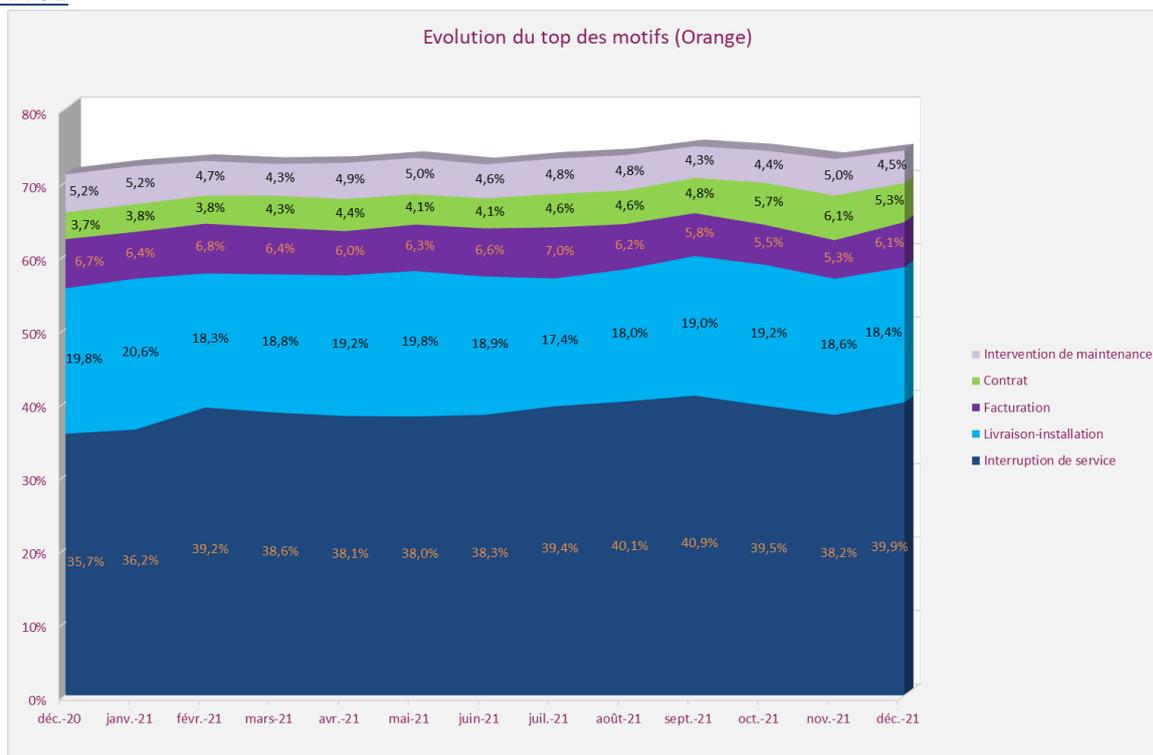


Figure 9

Pour Orange, les tendances de l'année passée se sont confirmées : la croissance de la part de *l'interruption de service* s'est accélérée alors que la part de *livraison-installation* n'a que peu baissé, celles des autres motifs ont poursuivi leur baisse sauf celle des *contrats* qui augmente un peu.

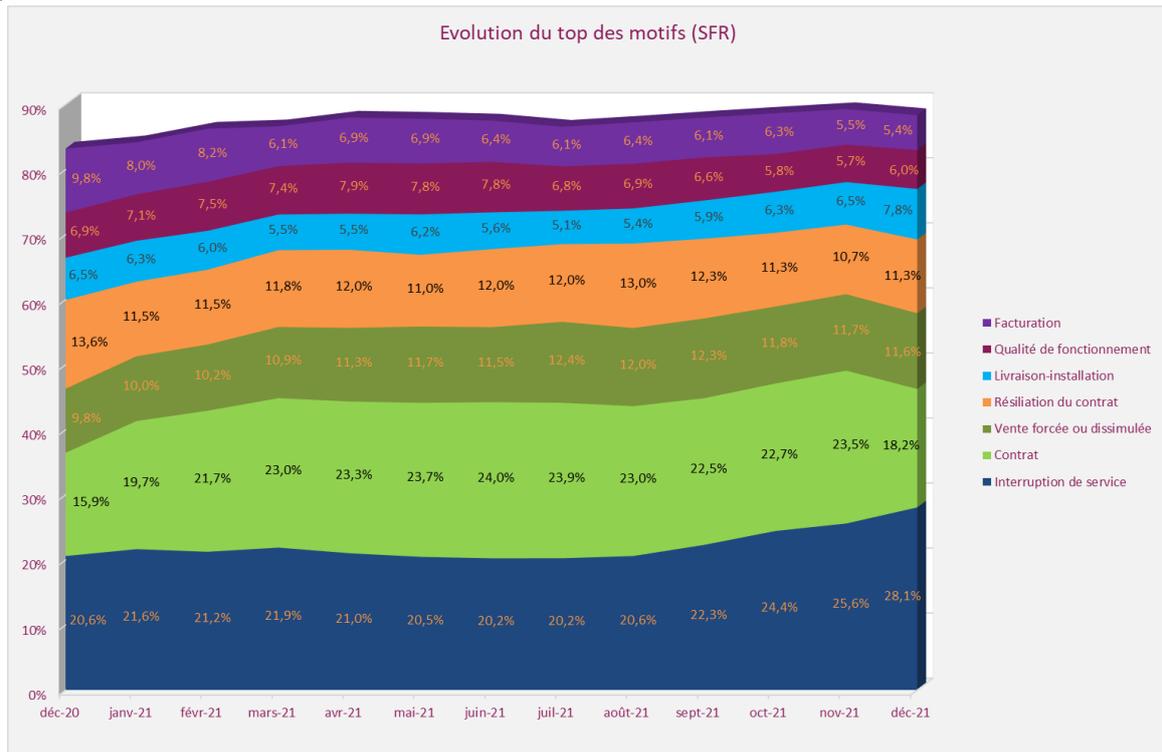


Figure 10

Pour SFR comme pour Orange, on peut dire que les tendances de l'an passé en ce qui concerne la répartition des motifs se sont maintenues. La part des *interruptions de service* et *contrat* a suivi la tendance générale. Seule la part des *Vente forcée et dissimulée*<sup>1</sup> a recommencé à augmenter alors que celles de *résiliation de contrat* a amorcé cette année une légère baisse et que celle de la *qualité de fonctionnement* et surtout celle de la *facturation* ont poursuivi la baisse amorcée l'an passé.

<sup>1</sup> Certains consommateurs semblent ne pas avoir bien compris que la faculté offerte par SFR de pouvoir demander à conserver son offre actuelle par rapport à la simple possibilité de résiliation sans frais imposée par la réglementation est une option de choix supplémentaire qui lui est proposée.

## BOUYGUES TELECOM

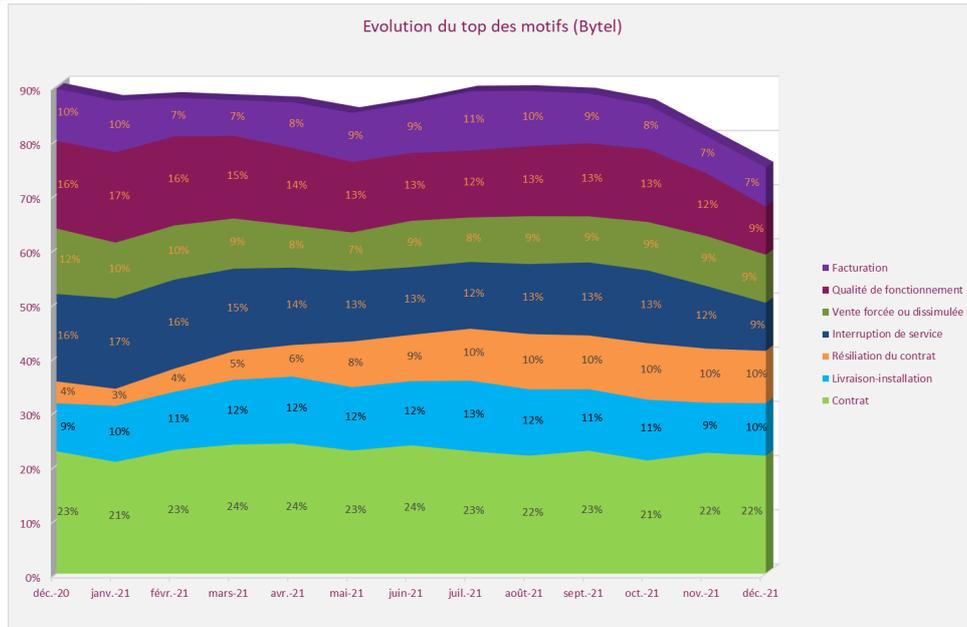


Figure 11

Pour ByTel, la part des *interruptions de service* est en baisse significative et celle de la *livraison-installation* se maintient à un niveau presque constant. Seule la part de la *résiliation* connaît une forte hausse, conséquence des changements de tarif imposés aux abonnés. De même pour les *contrats* qui restent à un niveau élevé. Tous les autres motifs sont à la baisse de façon plus ou moins accentuée.

## FREE

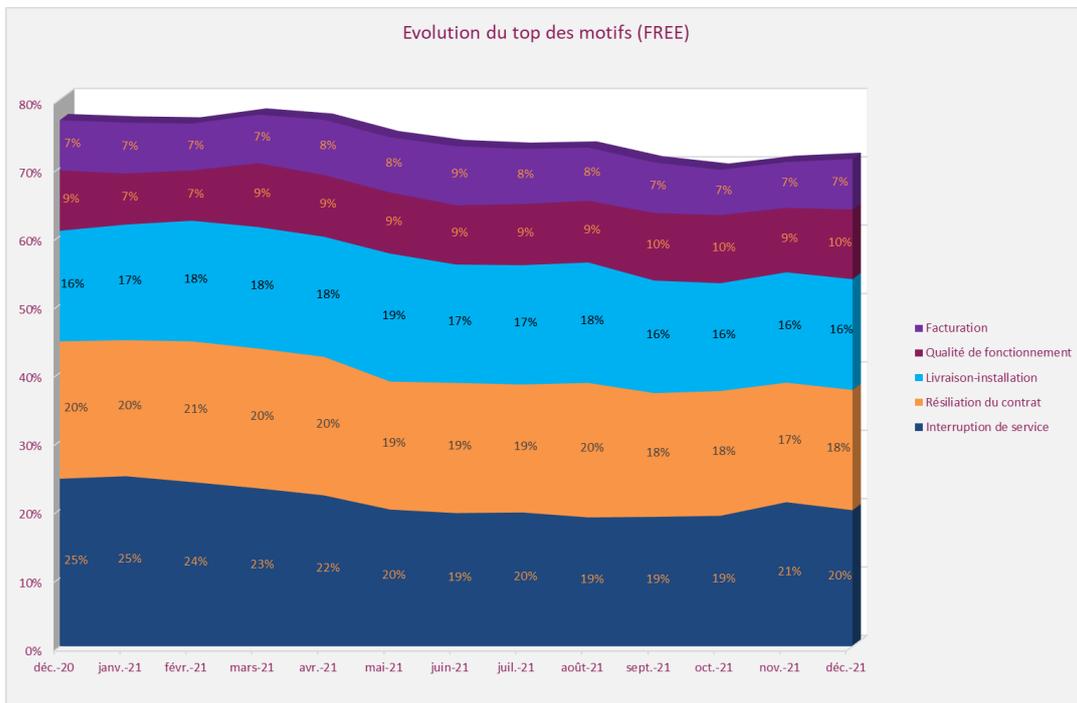


Figure 12

FREE fait exception par rapport aux précédents opérateurs : *l'interruption de service* est en légère baisse et tous les autres motifs restent relativement stables.

## AUTRES

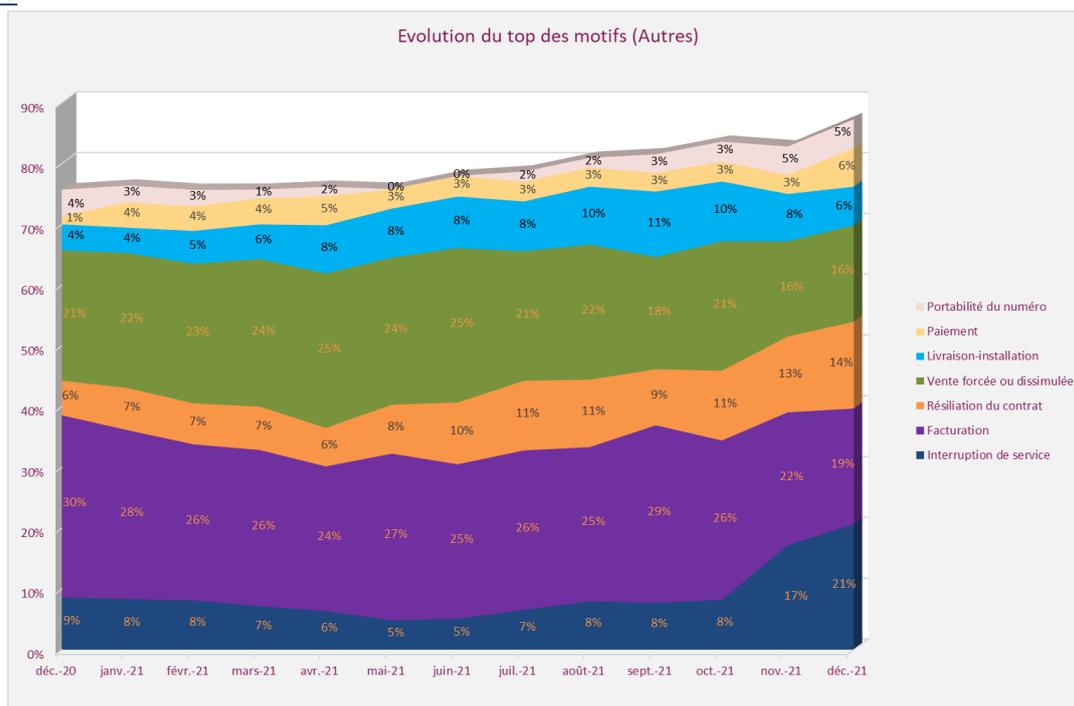


Figure 13

Les petits opérateurs n'échappent pas à la hausse quasi générale des *interruptions de service*. La *facturation* retrouve en fin d'année le niveau du début d'année 2020, certes plutôt élevé mais la *résiliation* est à nouveau en forte hausse de même que les problèmes de *portabilité*. La *vente forcée ou dissimulée* poursuit sa baisse et retrouve en fin d'année un niveau plus raisonnable quoiqu'encore trop élevé. La part du *paiement* est quant à elle très variable au fil des mois. D'ailleurs, la variabilité des motifs au cours de l'année reste plus forte que pour les autres opérateurs.

### L'expérience des clients des communications électroniques au long de leur parcours

Pour l'ensemble des secteurs, les motifs d'origine de l'insatisfaction sont regroupés par étape du parcours client : 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 au nota<sup>2</sup>).

Le graphique suivant illustre leur importance relative pour l'ensemble des secteurs.

<sup>2</sup> Nota : les étapes du parcours client correspondent aux insatisfactions suivantes :

**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.

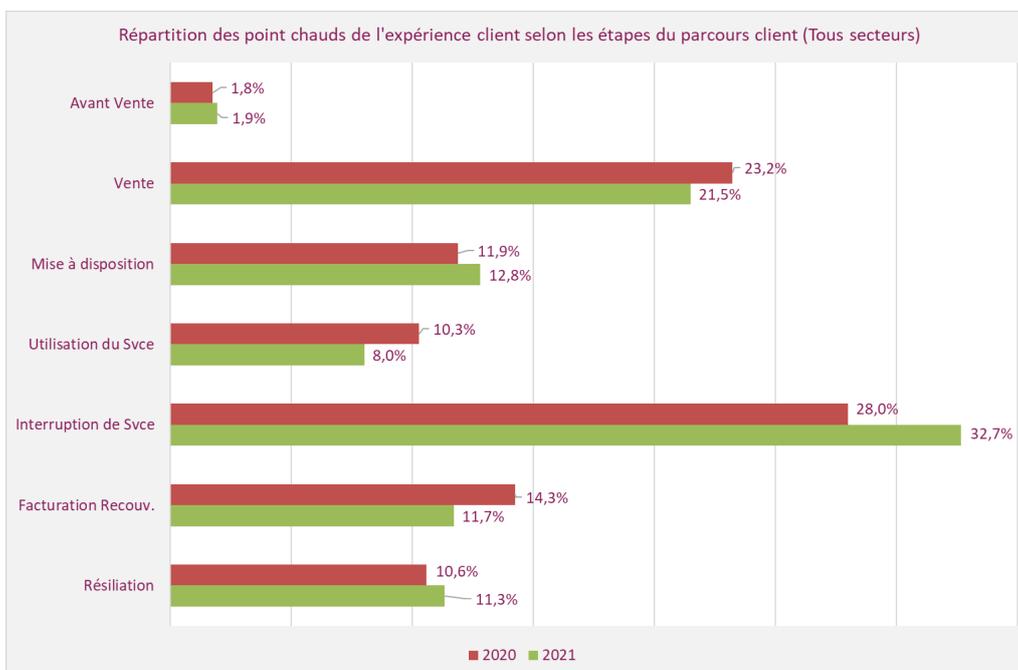


Figure 14

Ce graphique confirme la dégradation sensible pour les *interruptions de service* et pour la *mise à disposition* alors que l'amélioration pour la *facturation* et pour l'*utilisation du service* s'est confirmée.

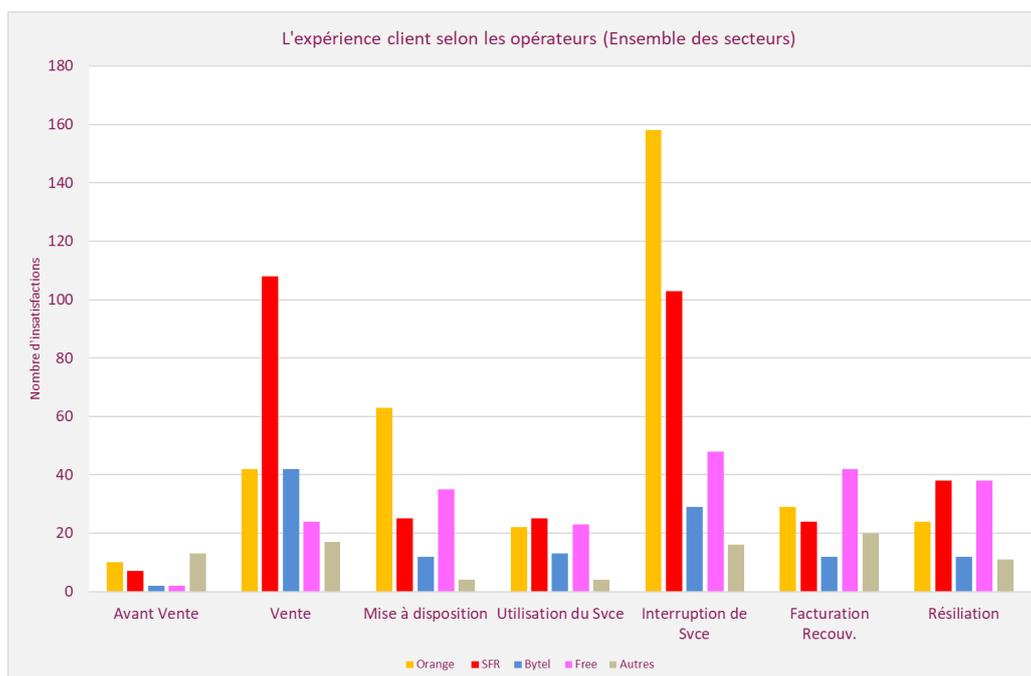


Figure 15

Cette année, SFR rentre dans le rang pour cinq étapes sur sept. Seule la *vente* continue à poser beaucoup plus de problèmes que pour ses concurrents. Même pour les interruptions de service, s'il reste à un niveau trop élevé, il est cependant meilleur qu'Orange, alors que dans les autres étapes sa situation se rapproche de celles des autres opérateurs. Toutefois, cette répartition varie sensiblement selon les secteurs comme nous le verront dans les chapitres suivants et la prise en compte du parc de client chez chaque opérateur est bien sûr nécessaire pour une bonne analyse de la situation (voir ces données dans les chapitres suivants).

## II. Analyse comparative détaillée du secteur fixe

### Volume de insatisfactions et répartition

Les insatisfactions recueillies sur le secteur fixe concernent les abonnements téléphoniques "classiques", les abonnements Internet (haut débit et très haut débit) et les services qui leur sont associés (Internet, téléphonie sur IP, TV...).

Le graphique suivant indique la proportion des insatisfactions entre les opérateurs :

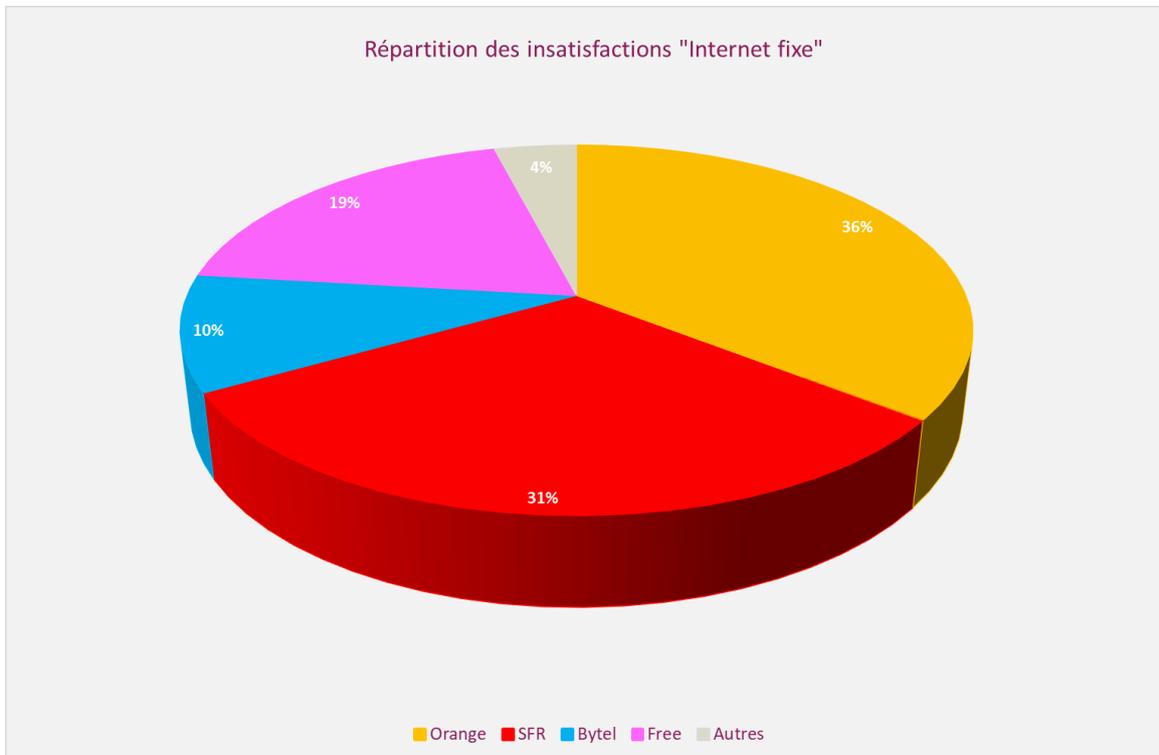


Figure 16

Les variations de la part de chacun des opérateurs entre 2020 et 2021 apparaissent dans le tableau ci-après qui détaille l'évolution en volume et en part relative par rapport à 2020.

Opérateurs	Orange	SFR	ByTel	Free	Autres	Total
Delta en volume/2020	-9,2%	-25,5%	-3,5%	-18,9%	+26,1%	-14,1%
Part relative 2021/2020	35,6/33,7%	31,2/35,9%	19,1/17,0%	10,1/10,7%	4,0/2,7%	
Delta en %/2020	2,9%	-4,7%	+2,1%	-0,6%	+1,3%	
Nb d'insatisfactions par M d'abonnés 2020/2020	21/21	34/43	17/18	20/20	26/19	

L'analyse sur le nombre brut des insatisfactions a l'inconvénient de ne pas tenir compte de l'importance relative du parc d'abonnés de chaque opérateur. C'est pourquoi étant donné que, dans le secteur Internet fixe comme dans celui des mobiles, nous connaissons assez précisément le nombre des abonnés des opérateurs, il nous a semblé pertinent d'analyser les insatisfactions et de comparer la qualité de service des opérateurs en les rapportant à leur nombre d'abonnés. Le rapport des insatisfactions dans ce secteur concernant un opérateur au nombre de ses abonnés apparaît à la dernière ligne du tableau ci-dessus.

Le graphique ci-dessous représente l'évolution du nombre de insatisfactions par million d'abonnés « Internet fixe » reçues à l'AFUTT (c'est-à-dire déduction faite des insatisfactions pour le RTC)

Important : le nombre d'insatisfactions reçues à l'AFUTT par million d'abonnés ne représente bien évidemment qu'une faible part de la mesure réelle de l'ensemble des insatisfactions par million de clients. L'intérêt de cette notion tient aux comparaisons qu'elle permet de faire au sein d'un secteur et entre les secteurs.

Sur le graphe on peut voir que cet indice est repassé en dessous du niveau observé il y a dix ans après le pic des années 2016 et suivantes.

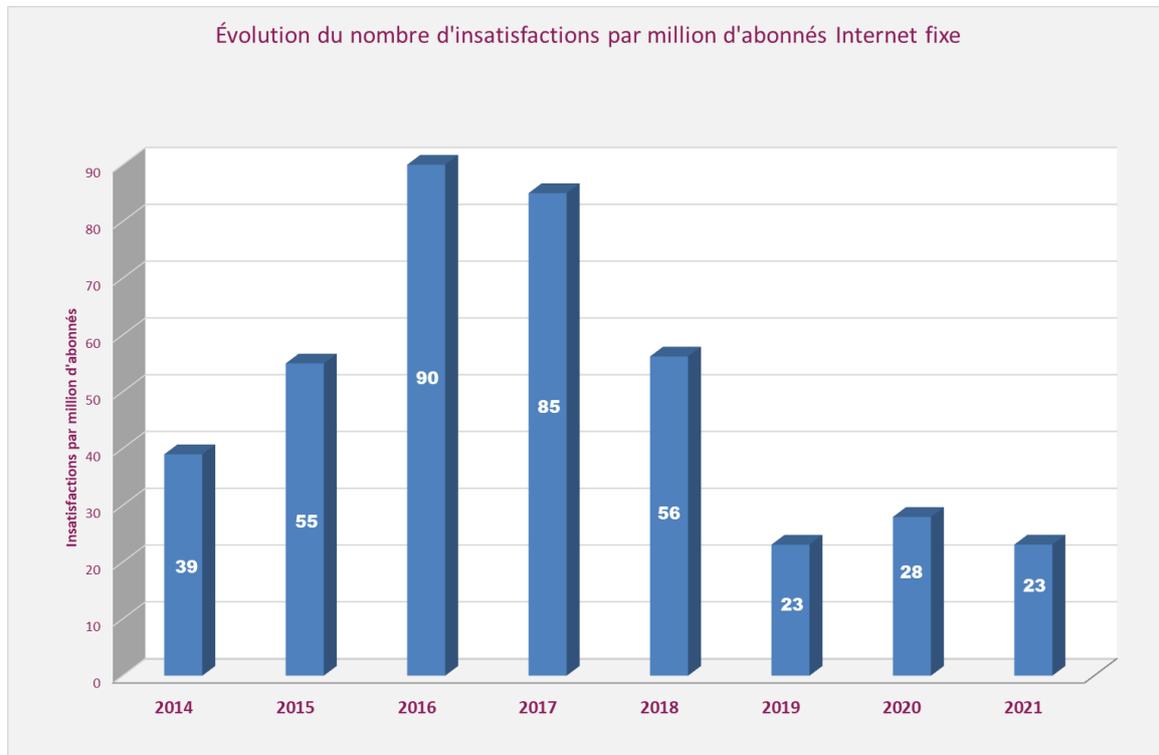


Figure 17

La dilution du nombre de signalements en raison de la multiplication des plateformes de recueil à partir de 2018 ne permet pas de s'assurer que la baisse soit effective dans d'exactes proportions entre les données avant et après 2018. Toutefois la tendance reste observable et on voit également sur ce graphe l'impact sur la période 2015 à 2018 de la délicate fusion SFR-Numéricable, en matière de relation client.

Si le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés a diminué, c'est dans des proportions différentes selon les opérateurs, comme cela apparaît dans le graphique suivant, BOUYGUES et SFR montrant l'amélioration la plus nette, SFR restant toutefois encore à un taux de 60% supérieur à celui d'ORANGE et les petits opérateurs montrant une forte croissance des insatisfactions par rapport au secteur.

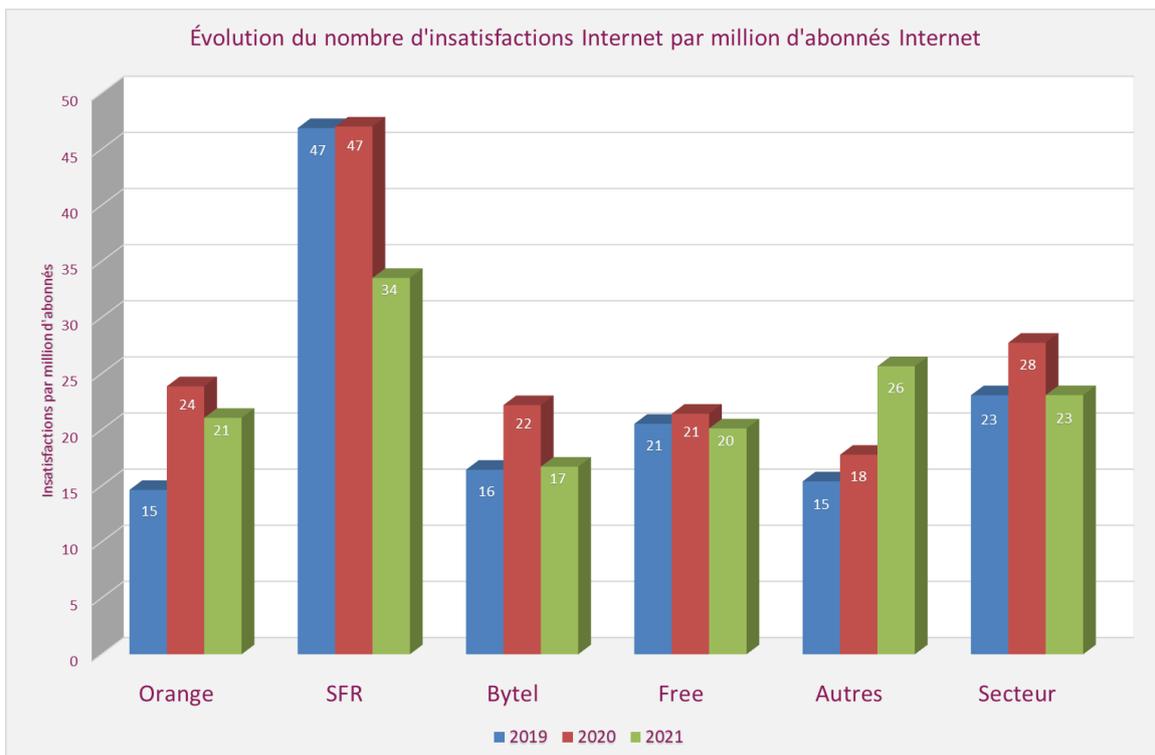


Figure 18

Le graphique ci-dessus, qui donne le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés sur les trois dernières années des principaux opérateurs, montre que la tendance au rapprochement de la qualité de service de ces opérateurs se poursuit, même s'il reste encore des écarts notables.

La répartition entre opérateurs des insatisfactions par million d'abonnés Internet fixe en 2021/2020 est donnée dans le graphique ci-dessous qui montre que les taux les plus élevés reviennent à SFR et aux petits opérateurs, le plus bas étant celui de Bytel.

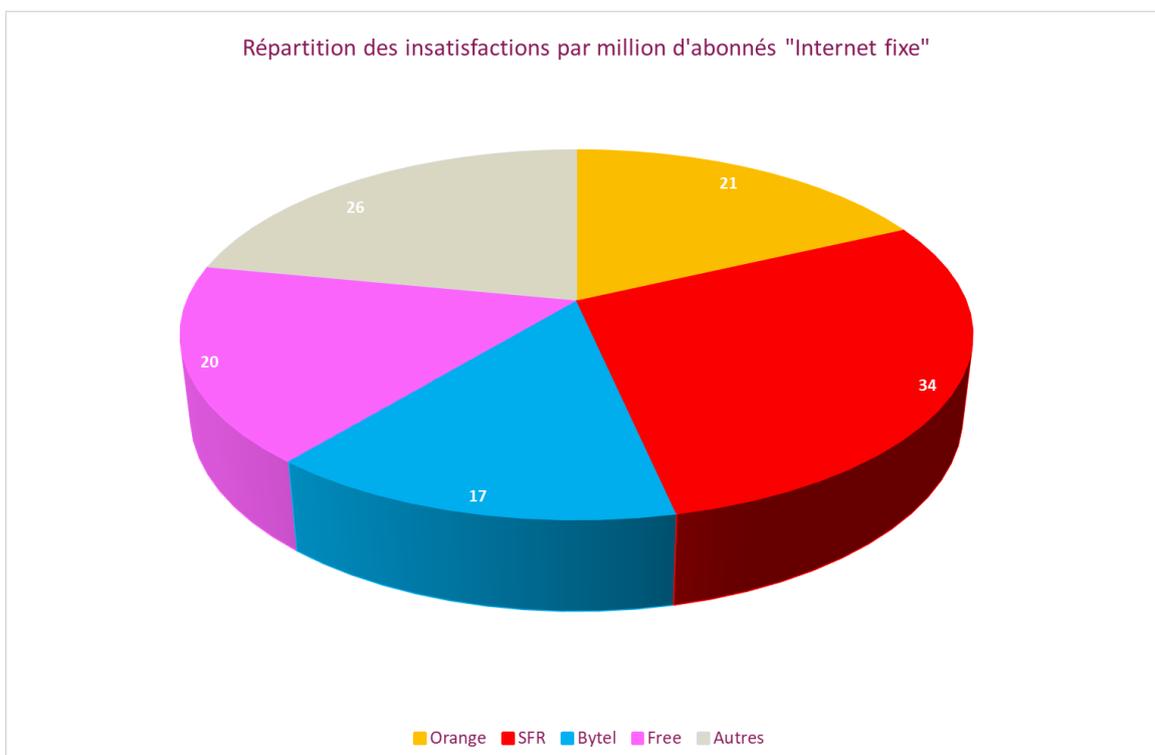


Figure 19

## Commentaires

Les constats en part ou en volume d'insatisfactions doivent être relativisés par l'évolution respective des parts de marché.

Dans ce secteur, le volume d'insatisfactions d'Orange s'est moins réduit que pour l'ensemble du secteur à l'inverse de SFR dont le nombre d'insatisfactions s'est encore sensiblement réduit par rapport à l'an passé, sa part passant de 35,9% à 31,2% alors que celle d'Orange passe de 24,9% à 33,7% dépassant ainsi celle de SFR. Toutefois en ramenant cette part au nombre d'abonnés, celle de SFR reste encore la plus élevée. La part de Free passe elle de 10,7% à 10,1%, restant pratiquement constante alors que le secteur a baissé tandis que celle de BOUYGUES augmente légèrement de 17% à 19,1% mais elle reste toutefois la plus faible. À noter la part des petits opérateurs qui double presque.

Nota : pour ces calculs, le parc d'abonnés pris en compte est le parc connu au 3<sup>ème</sup> trimestre de l'année 20212020 (déclarations des opérateurs et source ARCEP).

Dans cet esprit, il est intéressant d'étudier l'évolution de la répartition des insatisfactions par million d'abonnés Internet au cours de 20212020 sur 12 mois glissants de façon à lisser les variations saisonnières.

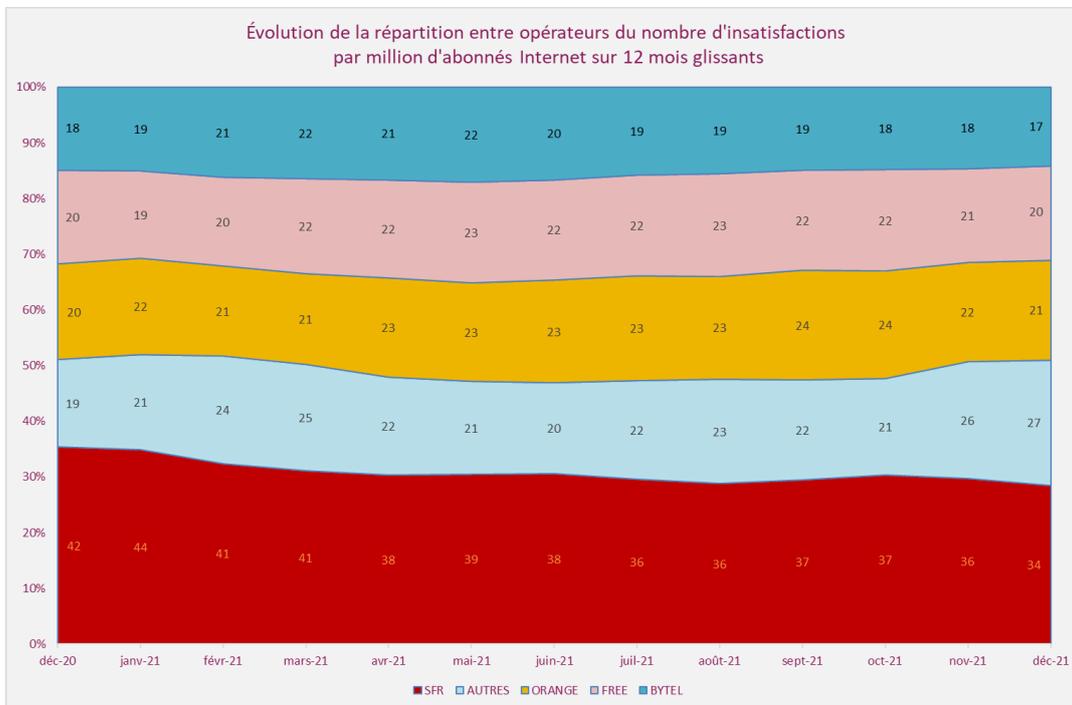


Figure 20

Dans le graphique ci-dessus qui indique comment se répartit le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés entre les opérateurs, on voit que :

- La part d'insatisfactions de SFR continue à se réduire mais reste toutefois encore à un niveau supérieur à celle des autres.
- Celle des petits opérateurs, qui s'était un peu réduite l'an passé, a beaucoup augmenté cette année et devient, de ce fait, préoccupante.
- En revanche, celles des trois autres opérateurs sont restées à peu près stables, Bouygues Télécom parvenant de justesse à prendre la tête du secteur devant Free et Orange.

## L'expérience client dans le secteur Internet

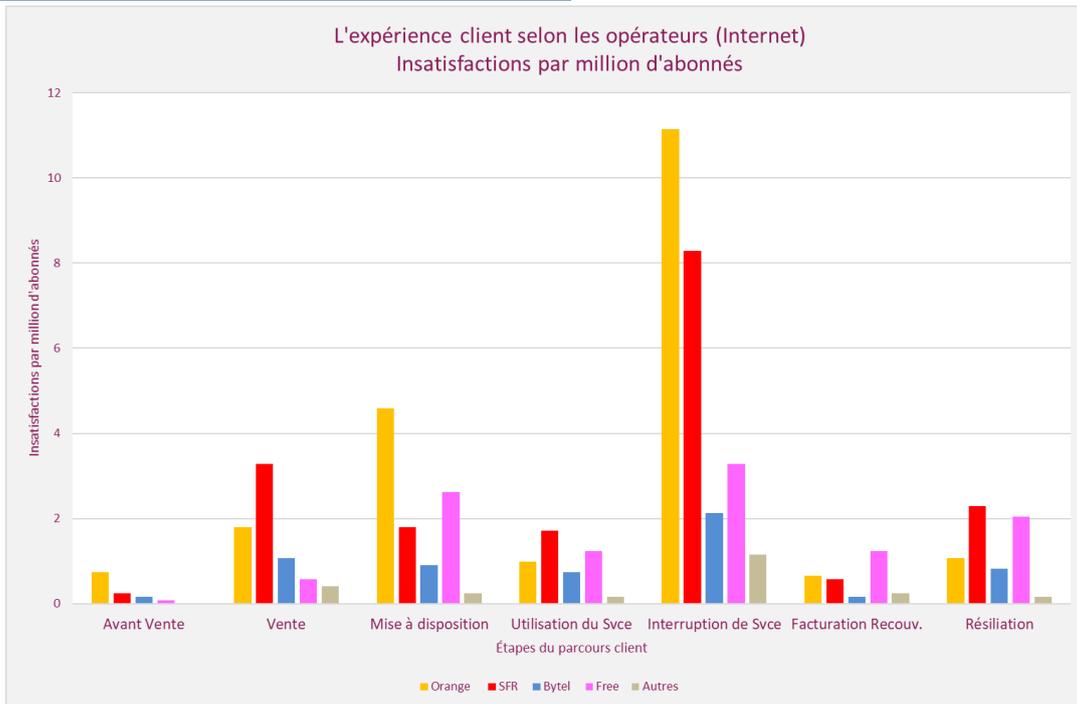


Figure 21

La répartition est ici assez proche de celle de l'ensemble des secteurs, montrant bien l'impact dominant de ce secteur où les *interruptions de service* prennent la part du lion aussi bien pour Orange que pour SFR, la *mise à disposition* étant également une étape critique pour Orange alors que pour SFR ce sont la *vente* et les *interruptions de service* qui sont plus critiques que pour l'ensemble du secteur.

### Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des insatisfactions « 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, moins prépondérant que l'an passé, est moins déterminant dans les résultats du secteur Internet fixe mais la liste et le classement des litiges retenus dans ce TOP 5 restent globalement pertinents chez les autres opérateurs.

Le TOP 5 du secteur, donné dans le tableau ci-après, représente 78% des insatisfactions du secteur soit encore 1% de plus que l'an passé pour les mêmes motifs et cela essentiellement en raison de la poursuite de la forte croissance relative des *interruptions de service*.

N°	Motif d'insatisfaction	% du total des insatisfactions Internet 2021	% du total des insatisfactions Internet 2020	Variation 2021/2020	
				%	volume
1	Interruption de service	38,5%	34,8%	3,7%	+2% ↗
2	Livraison-installation	16,4%	16,5%	-0,1%	-9% ↘
3	Résiliation du contrat	11,1%	10,5%	0,6%	-2% ↘
4	Qualité de fonctionnement	6,6%	9,9%	-3,3%	-39% ↘
5	Vente forcée ou dissimulée	5,8%	5,8%	0,0%	-8% ↘
		78,4%	77,5%		

### Commentaires

- Le volume général des insatisfactions diffère selon les motifs et l'on voit que cette augmentation est principalement due au premier motif, *interruption de service* qui est le seul à avoir augmenté en volume alors que l'ensemble du secteur a baissé.

- La *livraison-installation* reste au deuxième rang.
- La *Résiliation du contrat* reste à un volume élevé et gagne un peu en valeur relative, conséquence probable des changements de tarifs récents.
- La *qualité de fonctionnement* garde sa quatrième position. Nous restons vigilant sur ce motif car d'une part il arrive que la fibre une fois installée soit débranchée intempestivement par un concurrent t, et, d'autre part, les processus de réparation entre opérateurs commerciaux et opérateurs d'infrastructure peuvent s'avérer dilatoires.
- La *Vente forcée et dissimulée* reste sur le podium avec la même valeur relative que l'an passé.
- Le *contrat* qui a perdu un peu de terrain cette année reste au pied du podium.

### *Poursuite de la dégradation de la qualité technique*

La part des motifs "*interruption de service*" plus "*qualité de fonctionnement*" restant encore à un niveau inacceptable (45,1/44,7% des insatisfactions), les dysfonctionnements techniques constituent une des principales préoccupations de l'AFUTT en 2021/2020.

Il faut en outre noter que certaines interruptions de service qui nous sont rapportées atteignent des durées de plusieurs semaines, voire plusieurs mois, absolument inadmissibles dans un contexte où le numérique est de plus en plus indispensable dans la vie de tous les jours et alors que les compensations proposées par les opérateurs après des réclamations sans fin sont complètement ridicules et ce malgré l'entrée en vigueur de la nouvelle Directive européenne qui prévoit des pénalités en cas d'absence de l'opérateur au rendez-vous qu'il a fixé.

Ce motif persistant à un niveau inacceptable est principalement dû à nos yeux à une coordination défaillante entre opérateurs commerciaux et opérateurs d'infrastructure ainsi qu'à un inventaire des lignes approximatif et mal partagé. Face à cette situation, l'ARCEP vient d'imposer un [plan d'action complémentaire pour l'amélioration de la qualité de l'exploitation FttH](#) dont nous espérons qu'il parviendra à réduire ces problèmes.

### *Interruptions de service*

Ce motif constitue à lui seul près de 40% des insatisfactions

#### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** Bonjour mon litige est le suivant un installateur fibre à débrancher mon câble de connexion dans le panneau de ma résidence pour mettre un autre client sur mon emplacement début octobre et depuis je n'ai plus de connexion malgré des nombreux appels auprès d'Orange et des démarches administratives multiples (mise en demeure, tribunal de proximité ...) et de plus je continue à payer ma facture tous les mois pour un service qui n'existe pas.

**Exemple 2 :** Ma ligne fixe et ma ligne internet ont été écrasées le jeudi 9 décembre à 12h00. Après plusieurs appels téléphoniques auprès de l'assistance 3900, j'ai eu des réponses successives telles que tout va être remis en ordre, j'ai eu un appel du service technique le 15/12 : remise en marche de la ligne internet (reconstruction) sous 3 jours mais pas de ligne fixe. Le 20/12 toujours pas de ligne, appel (proposition de prêt de airbox) puis rendez-vous téléphonique avec un responsable technique : nous devrions avoir la ligne internet le 23/12.... Entretemps nous n'avons plus canal+ et toutes les chaînes associées, plus d'alarme maison (ligne fixe) plus de téléphone et 3h de communication téléphonique, 40 km pour récupérer une airbox.

**Exemple 3 :** Plus de 2 mois d'interruption de la fibre. Des explications peu claires, des rdv téléphoniques non honorés et parfois frauduleux. Une réclamation en AR à Bordeaux toujours sans réponse. J'ai choisi de faire réinstaller l'ADLS Free à mes frais pour avoir accès au net.

### *Livraison-installation*

Avec le précédent, ce motif représente plus de la moitié des insatisfactions du secteur Internet fixe

#### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** Toutes les maisons autour de ma maison ont fait le branchement à la fibre depuis 3 ans au moins et moi je suis toujours inéligible. Malgré un recommandé au service client Orange et les tchats sur Sosh.fr, personne ne me répond et m'explique pourquoi !!!

**Exemple 2 :** J'ai emménagé dans un appartement neuf il y a plus de six mois et je n'ai toujours pas de connexion Internet alors que la majorité des habitants de la résidence l'ont ! A chaque fois que je contacte Orange ou un autre opérateur on me répond d'attendre mais pourtant tous les travaux dans la résidence ont été fait. Je suis épuisé d'attendre d'avoir une connexion Internet fixe. Le bâtiment est neuf donc pas de réseau cuivre avec ADSL.

Comment faire pour obtenir une connexion Internet fixe à domicile ?

Six mois et demi et toujours aucunes solutions !!

**Exemple 3 :** Cela fait un an et demi que je suis éligible à la fibre optique, et 1,5 ans que je ne peux pas l'avoir car problème réseau sur mon adresse ????

### *Résiliation*

Ce motif qui se maintient depuis des années à un niveau élevé connaît une petite hausse cette année, en particulier chez SFR et Free.

#### **Quelques exemples :**

##### **Exemple 1 :**

Je suis actuellement en litige avec SFR depuis janvier 2020, le mois auquel j'ai fait ma demande de résiliation par lettre recommandée qui a été réceptionnée et validée par SFR car j'ai reçu la facture avec des frais de résiliations.

Sauf que depuis ce mois de janvier 2020, SFR continue de m'envoyer des factures de mon ancien forfait ADSL et qu'il m'a prélevé sur mon compte bancaire plusieurs mois après la résiliation.

J'ai fais intervenir le Médiateur Télécom vers Juillet 2020, qui a fait arrêter les prélèvements, et qui m'a fait rembourser les sommes prélevées à tort vers la fin de l'année 2020.

Sauf que SFR, malgré avoir répondu favorablement à l'avis du Médiateur, n'a toujours pas clôturé le contrat et donc continue de m'envoyer des factures à mon nom, via des lettres de mise en demeure ainsi que via une société de recouvrement me demandant de payer des factures bien après la résiliation, alors que je ne suis plus lié à SFR depuis janvier 2020.

J'ai déjà contacté la société de recouvrement qui m'a donné raison grâce à la facture avec les frais de résiliations.

J'ai aussi déposé une plainte en ligne à la DGCCRF fin Octobre 2021 mais rien n'y fait.

**Exemple 2 :** Ma demande de résiliation d'un abonnement internet ADSL, demandée le 7/10/2020 a été acceptée... le 6/06/2021 avec facturation et sans obtenir le renvoi de ma box. Il s'agissait d'un abonnement libre (sans durée minimum).

**Exemple 3 :** Non réception du matériel suite à la résiliation malgré des photos et une preuve de dépôt.

### *Qualité de fonctionnement*

Quatrième motif d'insatisfaction, il a baissé un peu cette année.

**Exemple 1 :** impossible d'obtenir un débit pour la fibre, après transfert de l'ADSL vers la FIBRE depuis le 29 octobre 2021

**Exemple 2 :** Depuis des mois, mon service télévision est perturbé par des coupures plus ou moins longues. Le service consommateur m'offre comme seule solution de résilier sans frais mon abonnement. Nombreux tickets incident fermés en 7 jours sans amélioration.

### *La vente forcée ou dissimulée*

Ce motif, apparu pour la première fois dans le Top 5 en 2018, se maintient depuis 2016 à un niveau élevé qui se maintient toujours cette année.

#### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** Mon opérateur me contacte pour me proposer les chaînes canal. Il m'assure que mon abonnement n'augmentera pas. Je lui dis que je verrai le lien plus tard mais il me demande le faire pendant que nous sommes en ligne. En fait il vient de me faire souscrire à un abonnement à Canal Sat sans me le dire. Je n'ai pas signé le mandat électroniquement ni un autre. Mon compte à été débité quand même. J'ai fait rejeter le prélèvement et opposition aux autres qui vont suivre.

**Exemple 2** : SFR m'a rajouté des options (gratuites) mais avec réengagement d'1 an sans mon autorisation. Ils m'ont contacté le même jour pour me dire de ne pas en tenir compte et qu'il s'agissait d'une erreur. 1 mois après, je m'aperçois que les options et le réengagement y sont toujours. Depuis, cela fait 2 mois qu'on me fait tourner en rond et qu'on ne me supprime pas ce réengagement

## Incidence de la technologie

Il y a de nombreuses technologies fixes pour accéder à Internet et comme l'an passé nous avons étudié si les causes d'insatisfaction différaient selon ces technologies lorsqu'elles sont indiquées. Le graphique ci-dessous montre contrairement aux années précédente une certaine corrélation entre les technologies et les principaux motifs d'insatisfaction. Par exemple la fibre domine dans les *interruptions de service*, les *livraisons-installation* et les *interventions de maintenance*.

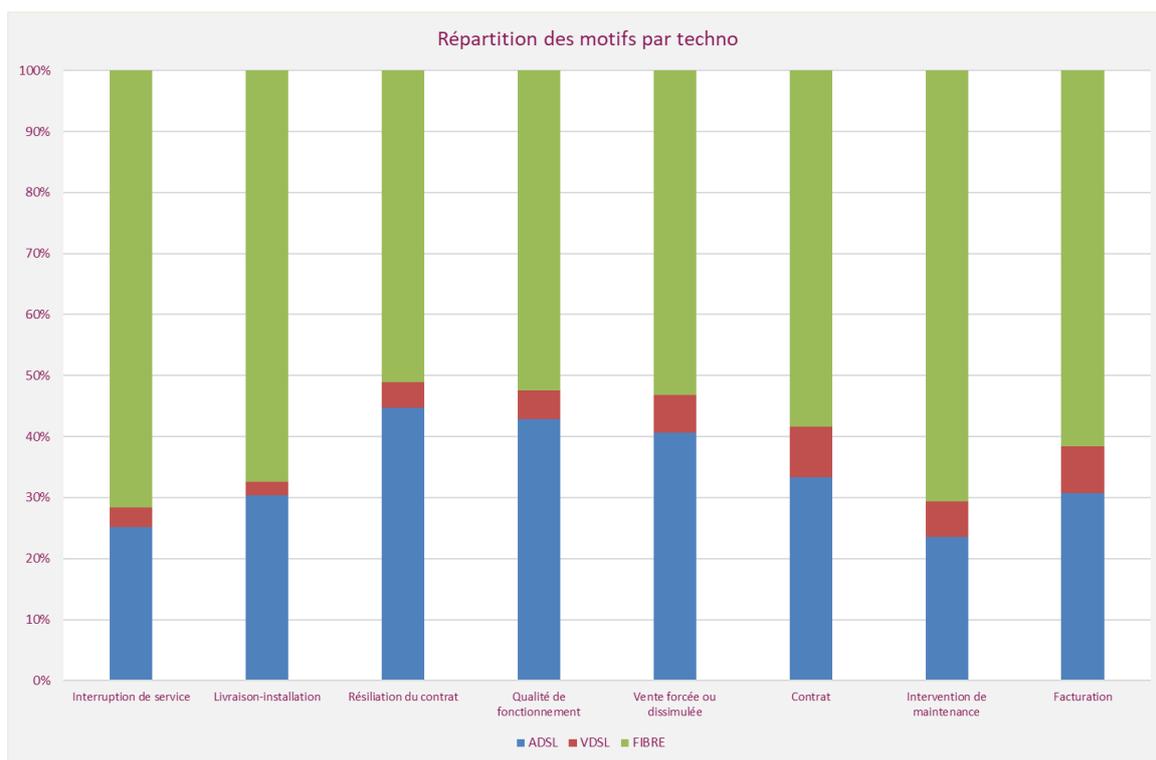


Figure 22

## L'indice de conflictualité Fixe

Pour les comparaisons d'une année à l'autre, l'inconvénient du nombre d'insatisfactions par million d'abonné est qu'il dépend à la fois du nombre total d'insatisfactions et du nombre total d'abonnements. L'indice de conflictualité d'un fournisseur d'accès à Internet (FAI), a été défini par l'**AFUTT** pour pallier cet inconvénient et faciliter la comparaison entre FAI d'une année sur l'autre. C'est le quotient de la part d'insatisfactions que génèrent ses clients par sa part de marché, ce qui le rend indépendant du nombre total d'insatisfactions. Par construction, l'indice du secteur est donc égal à 1. Un opérateur qui présente un indice supérieur à « 1 », engendre plus d'insatisfactions par million d'abonnés que les opérateurs du secteur pris dans leur ensemble.

Le tableau ci-dessous rassemble les données du calcul de l'indice 2021 2020 et rappelle les valeurs des indices déterminées en 2020.

FAI	Part des insatisfactions	Indice 2021/2020	Indice 2020	Part du Parc T3 2021/2020
Bouygues	10,1%	0,72	0,74	13,97%
Free	19,1%	0,87	0,81	21,94%
Orange	35,6%	0,91	0,83	39,02%
Autres	4,0%	1,11	0,75	3,61%
SFR	31,2%	1,45	1,72	21,46%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

La plage des indices : de 0,72 à 1,45 continue à se réduire encore par rapport aux années précédentes mais reste cependant encore assez large. Orange, Free et Bytel ont un indice inférieur à « 1 » avec des résultats assez proches alors que SFR et les petits opérateurs sont au-dessus. En fait, SFR s'est cependant nettement amélioré alors que les petits opérateurs se sont au contraire fortement dégradés. Pour apprécier les tendances, le graphe ci-après montre l'évolution de l'indice de conflictualité des opérateurs sur les trois dernières années. Le score pour les petits opérateurs est cependant à prendre avec précautions compte tenu des incertitudes sur leur parc.

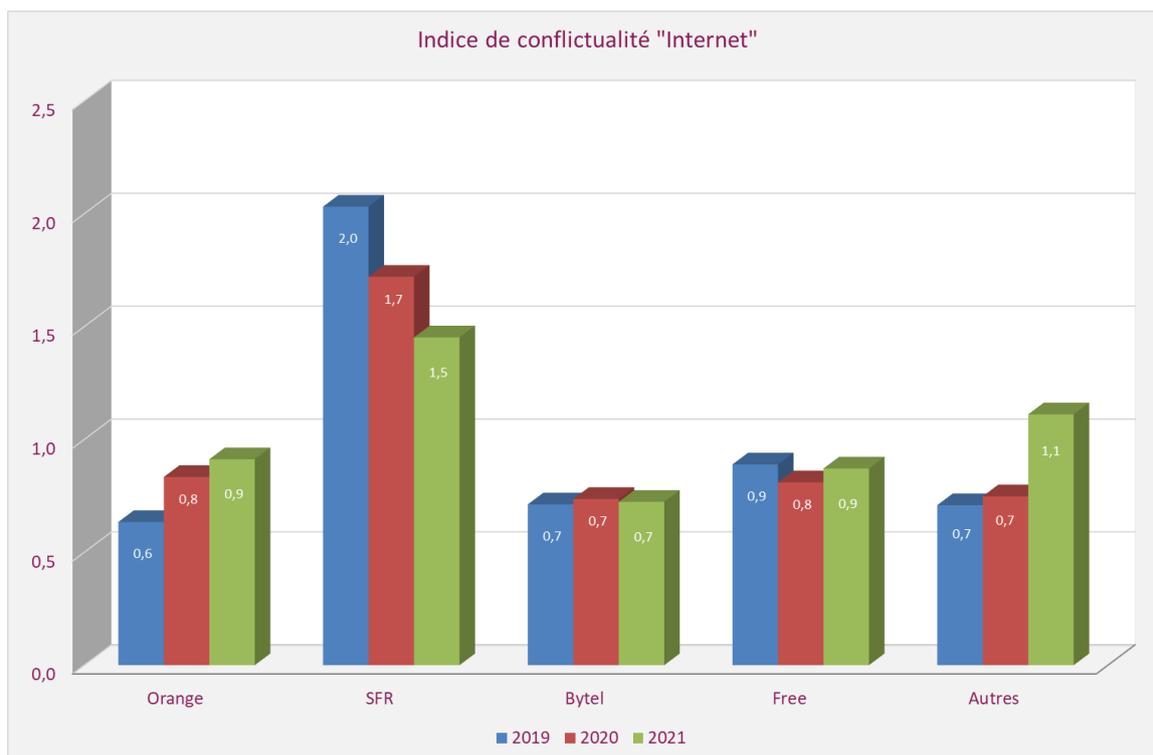


Figure 23

## Commentaires

Bytel a réussi cette année à reprendre la tête, suivi de près par Free et Orange.

Orange reste en troisième place, sa situation continuant à se dégrader, toujours essentiellement en raison des problèmes liés au déploiement de la fibre.

SFR poursuit pour la troisième année sa tendance à l'amélioration mais reste encore en arrière, toujours loin de ses performances de 2014 (1,15).

## Conclusion sur le secteur "Internet fixe"

Dans l'ensemble des insatisfactions, la plus forte baisse en volume concerne la *qualité de fonctionnement* (-39%) alors que l'*interruption de service* (+2%) a continué à augmenter. La baisse des autres motifs est plus modérée. La *résiliation* a même augmenté en valeur relative. La *portabilité du numéro*, dont la rapidité d'augmentation nous inquiétait l'an passé, reste loin du Top 5 à 3%.

Le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés (voir figures 17 et 18) a diminué d'un peu plus de 20 % par rapport à l'an passé retrouvant le niveau de 2019.

Il faut également noter que la part de l'ensemble du TOP 5 a encore augmenté par rapport à l'ensemble des motifs d'insatisfaction essentiellement la conséquence de la forte croissance de deux premiers motifs.

Parmi les divers motifs d'insatisfaction, la *vente forcée ou dissimulée* reste préoccupante. Espérons que l'application des nouvelles directives permette une amélioration de ce motif.

En ce qui concerne la comparaison entre les opérateurs, les écarts continuent à se réduire même si SFR a encore des progrès à faire. N'oublions pas néanmoins que ce ne sont là que des moyennes sur l'ensemble du territoire et que la situation peut être très contrastée selon les lieux.

Si l'on s'intéresse à l'évolution au cours de l'année dans ce secteur en particulier, le graphique de la figure 19 qui montre l'évolution du nombre d'insatisfactions par million d'abonnés par opérateurs au cours de l'année 20212020 sur douze mois glissants, fait apparaître que l'amélioration de SFR semble bien une tendance continue mais que la tendance à la dégradation des petits opérateurs est plus préoccupante.

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

### Volume d'insatisfactions et répartition

En 20212020, dans le secteur mobile, le volume des insatisfactions enregistrées à l'AFUTT a sensiblement diminué (-24,7%) par rapport à l'an passé. Pour rappel ce constat ne saurait traduire de facto une amélioration certaine dans ces proportions, compte tenu de la dilution des plaintes entre les différentes plateformes de recueil comme déjà évoqué.

Les insatisfactions reçues ont pour origine les Opérateurs Réseau Mobile (ORM) : Orange, SFR, Bouygues Télécom, Free (les insatisfactions des offres « low cost » de ces ORM sont incluses) et les MVNO (Mobile Virtual Network Operator) : Coriolis, NRJ, OZONE, La Poste mobile, Pritel, etc. La rubrique "Autres" comprend les insatisfactions concernant les prestataires non cités ci-dessus et les insatisfactions non affectées (prestataires inconnus du plaignant par exemple pour les SVA).

Le graphique suivant indique la proportion des insatisfactions du secteur entre les opérateurs :

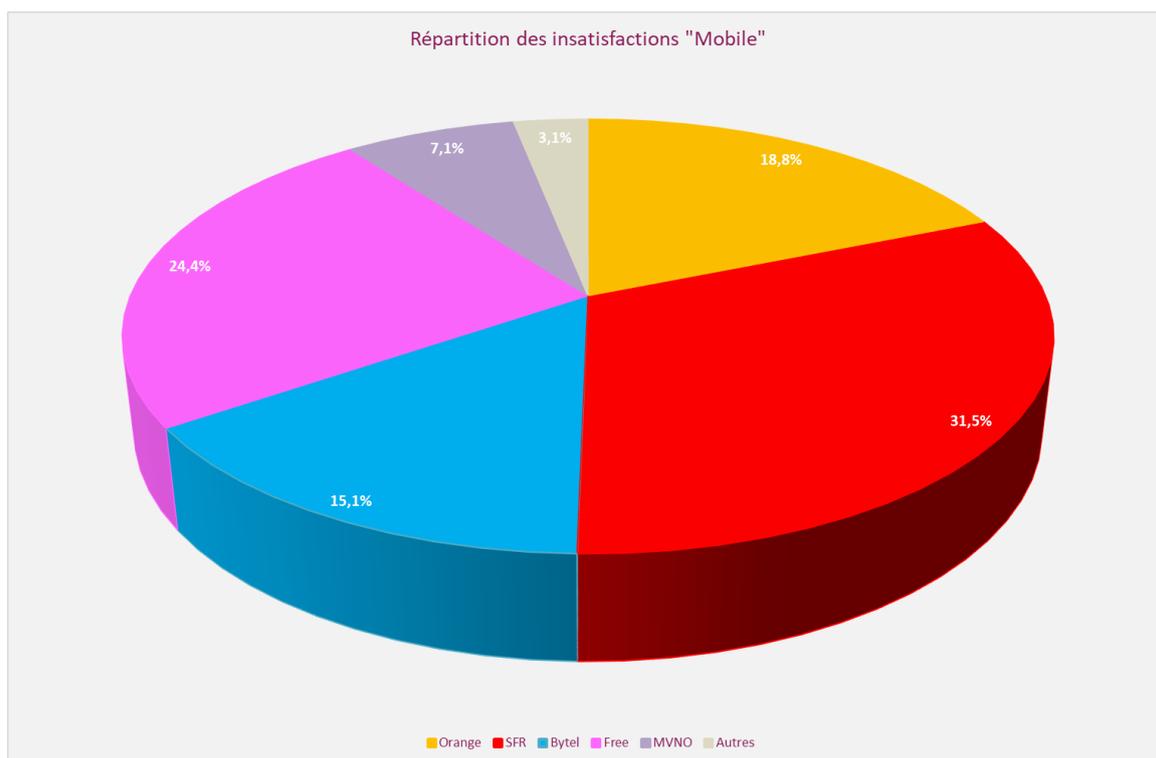


Figure 24

Les variations de la part de chacun des opérateurs entre 2020 et 2021 apparaissent dans le tableau ci-après qui détaille l'évolution en volume et en part relative par rapport à 2020.

Opérateurs	Orange	SFR	ByTel	Free	MVNO	Autres	Total
Delta en volume/2020	-1,6%	-47,4%	-16,9%	0,0%	-14,8%	11,1%	-24,7%
Part relative 2021/2020	19/14%	32/45%	15/14%	24/18%	7,1/6,3%	3,1/2,1%	
Delta en % /2020	+4,41%	-13,63%	+1,40%	+6,01%	+0,82%	+0,99%	
Nb insatisfactions par M d'abonnés 2021/2020	2,7/2,7	5,3/11,5	3,2/4,5	5,7/5,5	3,4/3,1		

Comme pour le secteur Internet, le rapport des insatisfactions dans ce secteur concernant un opérateur au nombre de ses abonnés apparaît à la dernière ligne du tableau ci-dessus. A noter que le nombre d'abonnés pour les opérateurs "autres" étant inconnu, aucune valeur n'est indiquée à cette ligne pour cette catégorie.

### Commentaires

Le fait marquant en ce secteur est la forte baisse en volume de SFR (-47,4%) ce qui entraîne quasi automatiquement une augmentation de la part de tous les autres opérateurs. Malgré l'augmentation de sa part, Orange reste le moins conflictuel en volume. Bouygues Télécom continue à reperdre un peu du terrain gagné en volume en 2019 (15,1 vs 13,4%) mais reste en tête des quatre grands. Le nombre d'insatisfactions de Free reste stable en volume et augmente donc fortement en part relative (24/18%). Le nombre d'insatisfactions à l'égard des fournisseurs indéfinis augmente fortement en volume (+11,1%). Enfin, notons que la part des MVNO s'est également encore accrue.

L'évolution du secteur en nombre d'insatisfactions par million d'abonnés est illustrée ci-dessous

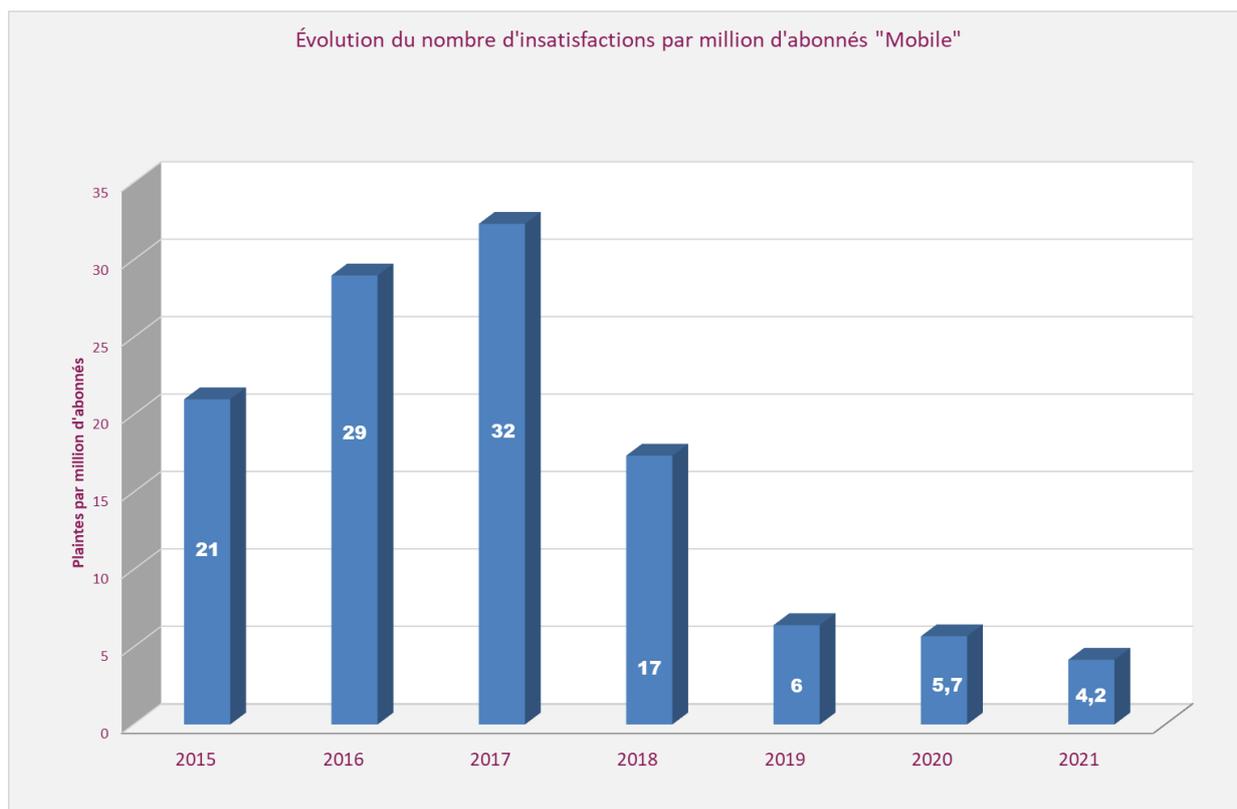


Figure 25

Toutefois, cette évolution n'est pas dans les mêmes proportions pour tous les opérateurs, SFR continuant à se distinguer des autres dont la part a peu changé. En raison des conditions dans lesquelles les internautes saisissent l'**AFUTT**, le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés ne représente qu'une faible part de la mesure réelle des insatisfactions client. L'intérêt de cette notion tient aux comparaisons qu'elle permet de faire au sein d'un secteur et entre les secteurs.

Le graphique qui suit donne le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés des trois dernières années pour chacun des opérateurs. Il montre la baisse générale significative de cet indicateur sur les trois dernières années, SFR étant le principal responsable de cette baisse. Toutefois on peut distinguer une tendance un peu différente pour Free et les MVNO.

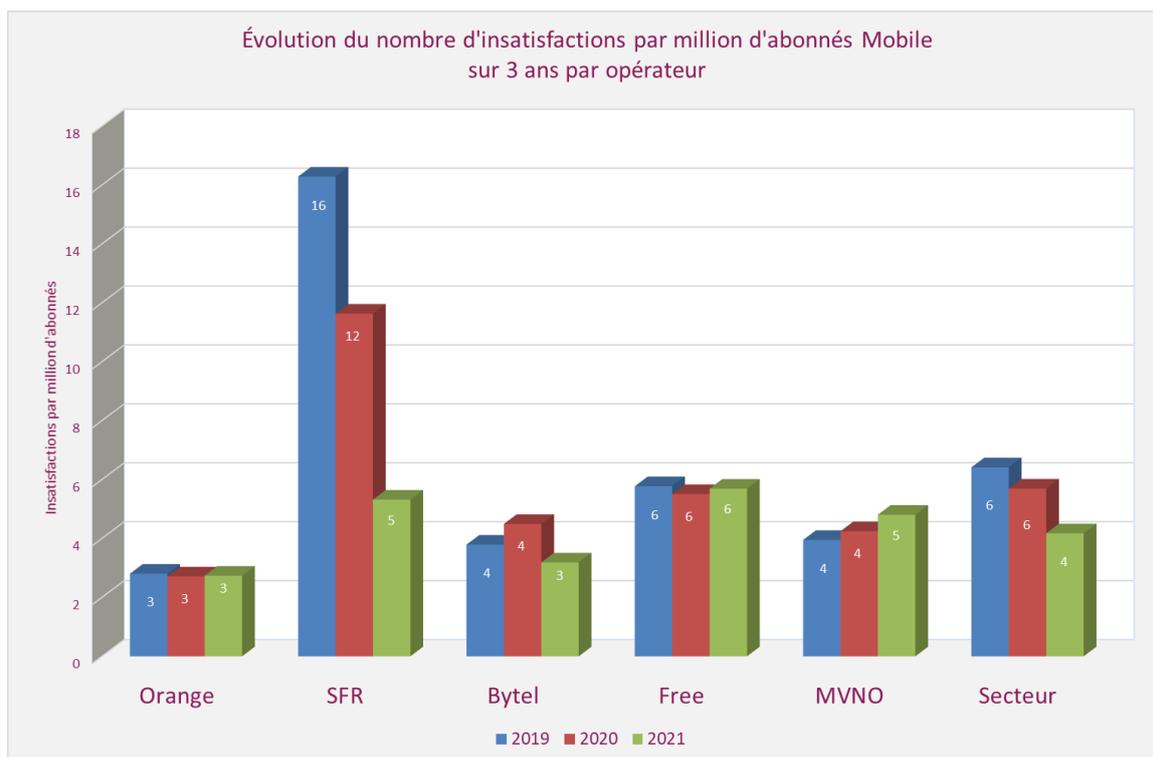


Figure 26

Le graphique suivant montre que dans ce secteur mobile comme dans celui d'Internet, la qualité de service de SFR se rapproche de celle de ses concurrents et parvient même à devancer celle de Free.

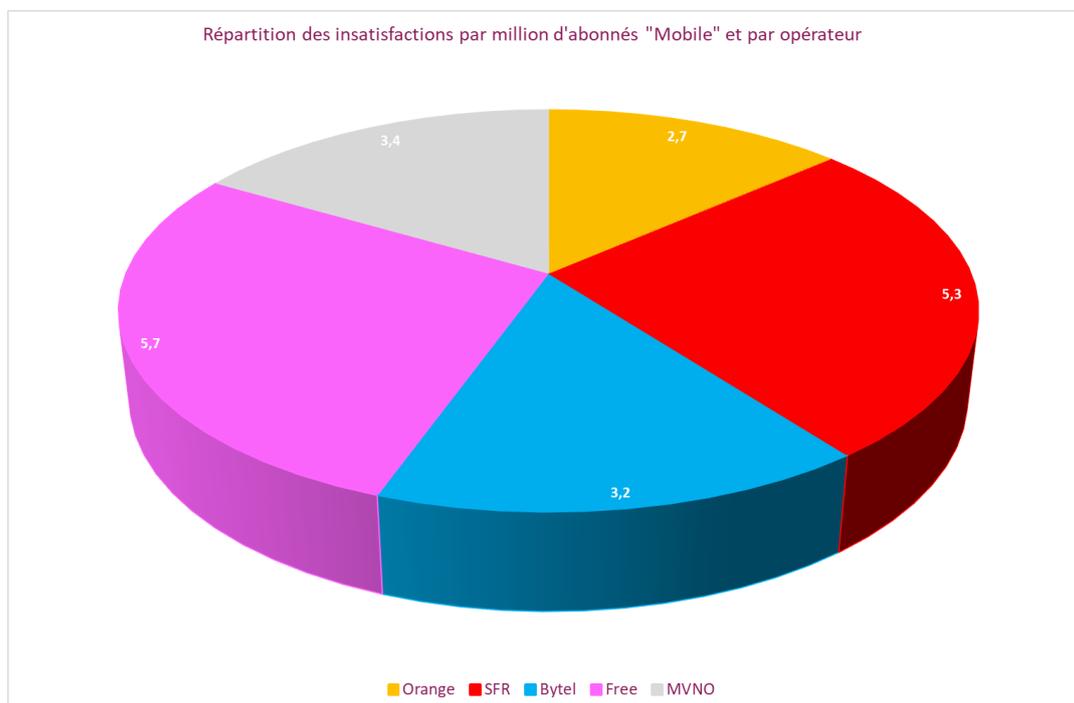


Figure 27

Comme pour le secteur Internet, l'évolution de la répartition des insatisfactions par million d'abonnés au cours de 2021 sur 12 mois glissants entre opérateurs, illustrée par le graphique ci-après, semble indiquer que seule la part de SFR présente une tendance à une diminution sensible même si elle continue de représenter encore près du tiers des insatisfactions reçues à l'AFUTT pour le secteur mobile. En revanche, une tendance à l'augmentation peut être perçue pour Free.

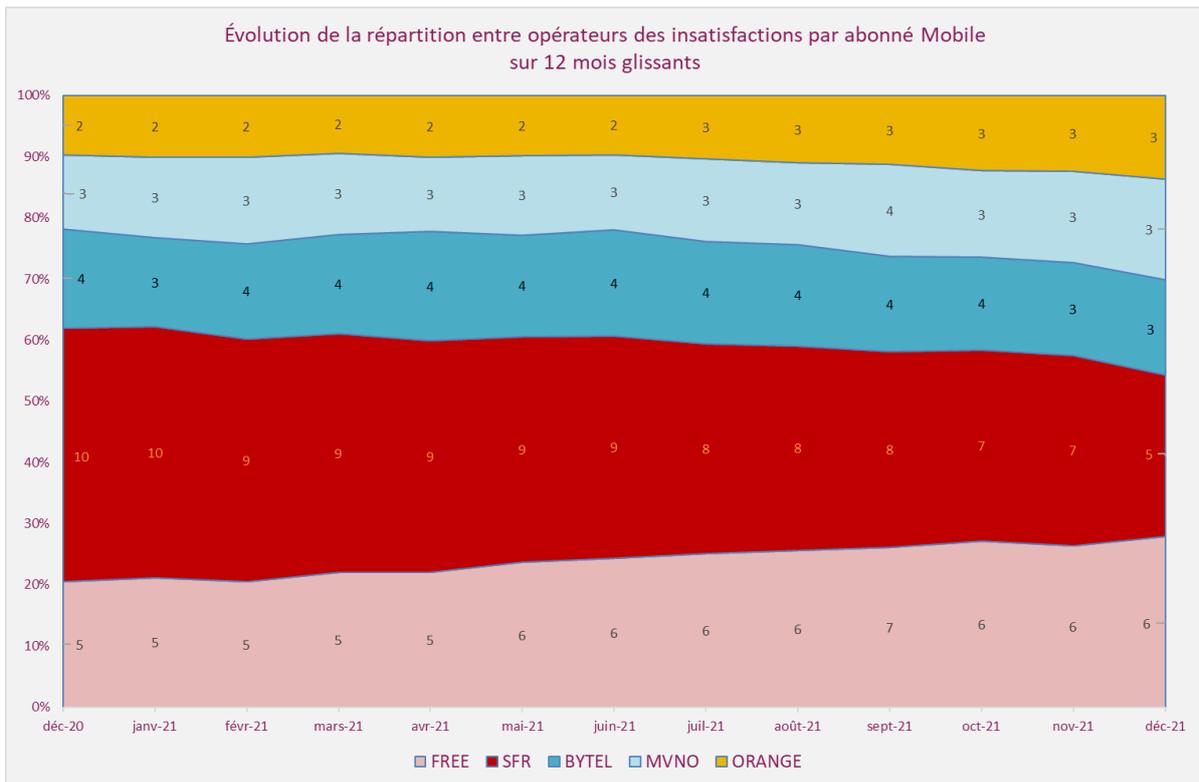


Figure 28

## L'expérience client dans le secteur Mobile

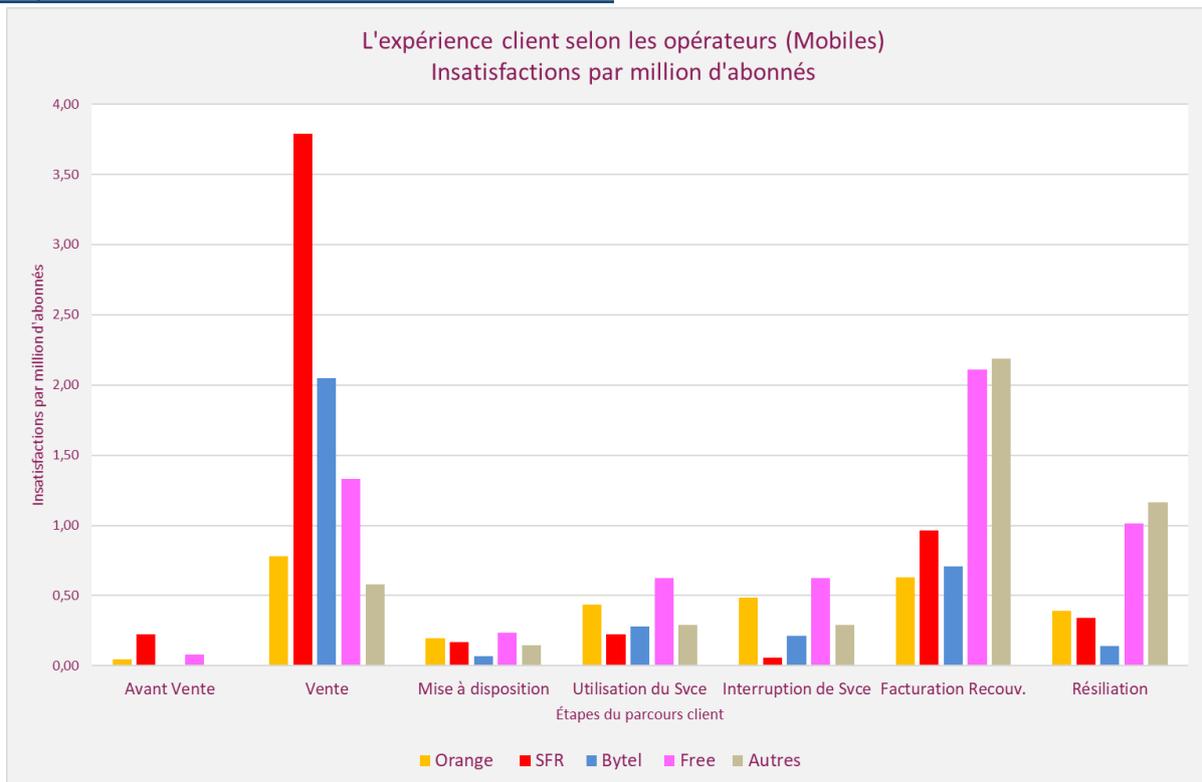


Figure 29

Le graphique de la figure 29 fait surtout ressortir la domination de SFR dans la « *vente* » et celle de Free et des MVNO dans la « *facturation* » et la « *résiliation* ». La « *vente* » apparaît également comme le point faible de Bytel.

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

L'analyse du TOP 5 détaille l'évolution des principaux motifs d'insatisfaction.

Les cinq premiers motifs rassemblent 70% des insatisfactions reçues en 2021. Le tableau ci-après les détaille et rappelle les résultats de l'année précédente, montrant une petite baisse du *contrat* et de la *facturation*, les autres motifs restant relativement stables.

N°	Motif d'insatisfaction	% du total des insatisfactions mobiles 2021	% du total des insatisfactions mobiles 2020	Variation 2021/2020	
				%	Volume
1	Contrat	24,1%	26,5%	-2,4%	-32% ▼
2	Facturation	15,1%	17,4%	-2,3%	-35% ▼
3	Résiliation du contrat	11,4%	11,4%	0,0%	-24% ▼
4	Vente forcée ou dissimulée	11,4%	10,2%	1,2%	-16% ▼
5	Recouvrement-contentieux	7,7%	8,1%	-0,4%	-29% ▼
		69,8%	73,7%		

### Commentaires

- La composition du TOP 5 reste inchangée avec toutefois le motif *Contrat* qui reste à un niveau nettement plus élevé que par le passé.
- Dans ce secteur encore plus que dans celui d'Internet, le volume général des insatisfactions a baissé par rapport à 2020 (~-24,7%). Comme souvent, l'évolution diffère selon les motifs. *Contrat* et *Facturation* baissent un peu mais reste à un niveau élevé, gardant les premières places.
- La *Facturation* à 15,1% atteint le niveau le plus bas de ces six dernières années.
- La *Vente forcée et dissimulée* reste au Top 5 confortant même sa quatrième place.
- Le motif *Recouvrement-contentieux* conserve sa cinquième place à un niveau encore un peu supérieur aux meilleures valeurs.

### *Contrat*

Les *changements de tarif* restent la cause la plus souvent mentionnée (65% du motif) pour le motif contrat devant les causes diverses (14% du motif).

### **Quelques exemples :**

**Exemple 1 :** Bouygue a augmenté mon forfait sans consentement depuis un moment. Il est inadaptée à ma consommation. Ils pouvaient appliquer un forfait à moindre coût adapter à ma consommation mais ils ne l'ont pas fait. Ils ne me font pas bénéficier des promotions sans changer de carte et de numéro.

**Exemple 2 :** notre facture mobile de juillet a augmenté de 2€ car Orange nous a changé le forfait sans rien nous demander ! c'est anecdotique car il s'agit d'une somme dérisoire mais par principe je considère que c'est de la vente forcée.

**Exemple 3 :** Ayant souscrit à 1 offre RED à 10€ l'an dernier je me suis retrouvé avec 1 offre SFR à 24€ en début d'année. J'ai contacté à plusieurs reprises l'opérateur pour rétablir mon forfait. Je n'ai eu comme toute réponse que j'ai demandé cette offre en fin novembre et que je l'ai acceptée ; Cela est faux car je n'ai fait aucune demande de cet ordre et je n'ai pas intérêt à payer plus cher puisque j'ai 1 ligne orange professionnelle et 1 RED personnelle. Après plusieurs tentatives sans succès j'ai décidé de résilier le contrat avec SFR. Voilà que l'opérateur me charge de 210.58€ sous prétexte que j'ai résilié sans atteindre la date me permettant de résilier ce contrat ; Je ne vois pas comment m'en sortir et ne pas payer cette somme qui m'a déjà été prélevée. Je veux être remboursé.

### Facturation

Pour la **facturation**, cette année, ce sont encore Facturation à tort (43% du motif) et hors forfait (13% du motif) qui dominent avec appels, SMS, MMS surtaxés (9%). La consommation en itinérance n'est plus guère mentionnée.

#### Quelques exemples :

**Exemple 1** : J'ai rendu le 17 septembre un mobile de prêt, prêté par la boutique Orange de Nantes le 11 septembre. Le salarié d'Orange qui l'a récupéré n'a pas accusé réception de cette restitution et ne m'a pas fourni de justificatif. Une machine infernale est lancée depuis malgré mes nombreux appels et déplacements à l'agence pour tenter d'obtenir un justificatif. J'ai finalement obtenu ce document auprès de l'agence Orange de Nantes le 13 novembre et l'ai adressé au service client à Bordeaux. Malgré cela, Orange a prélevé 350 euros sur ma dernière facture. Le service réclamation est intraitable en prétextant que j'ai rendu le mobile en retard (après m'avoir soutenu que je ne l'avais pas rendu).

**Exemple 2** : Je ne possède pas d'informatique (demande passant par une personne tiers) - malgré mes demandes ORANGE ne me fait pas parvenir mes facture papier (puis que je ne suis pas informatisée - j'ai 91 ans) et tous les mois je ne sais pas à quoi correspondent les prélèvements effectués par cet opérateur- Les centres régionaux me renvoient automatiquement sur leur siège social.

**Exemple 3** : il arrive parfois qu'il y ait des SMS émis depuis ma ligne vers des numéros étrangers (Canada), qui me sont donc facturés. Hors il est physiquement impossible que moi ou l'un de mes proches ait pu envoyer ces SMS et je n'ai aucune trace de leur envoi dans l'historique de mes message. RED me tiens le discours suivant, étant donné que les SMS sont émis depuis ma ligne, c'est moi ou l'un de mes proches qui les a envoyé. Il semble donc qu'il y ait une faille de sécurité qui fait qu'il soit possible d'utiliser le numéro de ligne d'un utilisateur RED à son insu et RED refuse de faire quoique ce soit à ce sujet.

### Résiliation du contrat

Les problèmes de résiliation ont des causes variées : soit il s'agit d'une résiliation à l'initiative de l'opérateur, le plus souvent pour non-paiement, soit d'une résiliation par le client mais qui n'est pas appliquée par l'opérateur. En conséquence, les internautes indiquent souvent un motif "autre" (48%). Les résiliations non souhaitées ayant souvent comme conséquence la perte du n° sont très pénalisantes, surtout pour les commerciaux. Parfois sont également signalés des résiliations du contrat mobile sans que l'assurance associée soit résiliée. Les autres motifs fréquents identifiés sont **résiliation non prise en compte** (23%) devant le **refus de résiliation anticipée sans frais** (18%).

#### Quelques exemples :

**Exemple 1** : J'ai demandé à Coriolis plusieurs fois de résilier une ligne (3€/mois, sans engagement), sans suite de leur part. Ils m'ont demandé à chaque fois de faire un courrier mais ils ne m'ont pas demandé de courrier pour ouvrir la ligne.... Cela fait 6 mois que la ligne n'est pas utilisée.

**Exemple 2** : Résiliation de mon contrat mobile alors que j'ai seulement demandé la résiliation de l'ADSL, coupure de ma ligne pro pendant 9 jours sans que cela pose le moindre problème à Orange. J'ai passé des heures et des heures à appeler la hotline pendant 6 semaines ! .

**Exemple 3** : Résiliation d'une ligne téléphonique avec frais malgré motif impérieux (déménagement à mon pays natal). Refus des justificatifs d'hébergement donnés.

### Vente forcée ou dissimulée

Outre les ventes dissimulées (33%), c'est ici la pression commerciale qui est le plus souvent évoquée (19%) avec les refus de rétractation (15%).

#### Quelques exemples :

**Exemple 1** : VENTE PAR RUSE, on m'a fait souscrire un nouvel abonnement en me disant que c'était un cadeau et que c'était gratuit, je n'ai eu aucune condition de vente générale sauf une fois le

cadeau remis et là les CGV sont arrivées par mail et c'était trop tard. C'est un engagement avec un forfait alors que je ne l'ai pas demandé. Et bien sûr, pour résilier, il faut payer. J'ai demandé au vendeur de l'annuler et ils ne veulent pas.

**Exemple 2 :** J'ai souscrit à une offre free flex. Ils ont prélevé la somme de 689,99€ pendant l'étude du dossier et une fois prélevé, ont annulé le dossier. Je me retrouve sans mon argent et sans le téléphone. Je les ai contactés et les conseillers me disent qu'ils ne savent pas où est mon argent et que je dois prouver mon identité ainsi que le prélèvement...

**Exemple 3 :** VENTE FORCÉE D'OPTIONS AJOUTÉES SANS DEMANDE; On vient de m'ajouter l'option internet 10 Mo (3 EUR) alors que je n'utilise (par choix) qu'un téléphone basique qui ne me permet pas de lire mes mails. Jusqu'à présent mon forfait était de 11,99 EUR. Je viens d'envoyer lettre recommandée avec AR à Bouygues pour les accuser de vente forcée et leur demander d'annuler cette option car n'ai pas pu obtenir satisfaction par téléphone.

**Exemple 4 :** A la suite d'un défaut de paiement (dont je ne connais pas l'origine. Paiement auto par carte bleue), FREE a procédé à une mise en demeure par courriel qui sous huit jours a permis de résilier le contrat de location d'un tel Samsung S9 avec obligation de restitution sous peine de 250€ et solde des loyers.

J'ai pris connaissance que tardivement du problème, de la mise en demeure et n'ai eu que 3 jours pour essayer de comprendre (courriel frauduleux) et tenter de régulariser mais impossibilité de contacter FREE par tous les moyens et accès à mon compte impossible car pas de possibilité de renouveler mon code accès.

Depuis, j'ai adressé un LRAR pour dénoncer cette situation totalement abusive et un service commercial totalement absent.

Au final, je comprends que je n'ai pas acheté un téléphone mais seulement loué (24 mois échus en mai 2021), pour un total loyer déjà versé et impossibilité d'option d'achat. Plus encore, que mon contrat est de facto résilié de façon automatique.

Je suis donc pris au piège de : soit renouveler un contrat de 24 mois (ce que me propose FREE) ; soit restituer le téléphone qui au final ne m'appartient pas, contrairement à ce que j'avais compris.

**Exemple 5 :** Facturation d'achat que je n'ai effectué, le service client ne répond pas, l'adresse mail de l'éditeur n'est pas valide.

### *Recouvrement-contentieux*

Dans ce motif, l'essentiel des causes est la coupure de service, refus de négocier et des points divers.

**Exemple 1 :** Fiché PREVENTEL depuis mars 2016, je suis censé ne plus être fiché depuis mars 2021. Chose confirmée par PREVENTEL qui stipule que je ne suis plus sur leur liste. Toutefois, je ne peux toujours pas prendre d'abonnement chez l'opérateur Orange, sous prétexte que SFR n'a pas fait de mise à jour de mon dossier. De plus, cela fait plus d'un an que ma dette n'a pas été relancée, ce qui fait prescription de ma dette normalement.

**Exemple 2 :** Bonjour ma ligne a été résiliée après un accident de la route qui m'a empêché de m'occuper de mes factures par conséquent j'ai eu des impayés qui ont été réglés depuis et qui m'ont conduit à perdre ma ligne. J'ai vraiment besoin de la récupérer car je l'ai depuis une quinzaine d'années.

**Exemple 3 :** nous avons une ligne mobile depuis des années, notre opérateur a résilié sans raison et refuse de nous communiquer la copie de la demande de résiliation, je précise que cette demande n'a pas été faite par nous.

### L'indice de conflictualité Mobile

Comme pour le secteur « Internet fixe », *l'indice de conflictualité d'un opérateur « Mobile », défini par l'AFUTT, est le quotient de la part d'insatisfactions que les clients de cet opérateur génèrent par la part*

**de marché de cet opérateur.** Par construction l'indice du secteur est égal donc à « 1 ». Il facilite la comparaison entre les opérateurs d'une année à l'autre. Les valeurs de l'indice 2021 ainsi que celles des deux années précédentes sont rapportées dans le graphique ci-après.

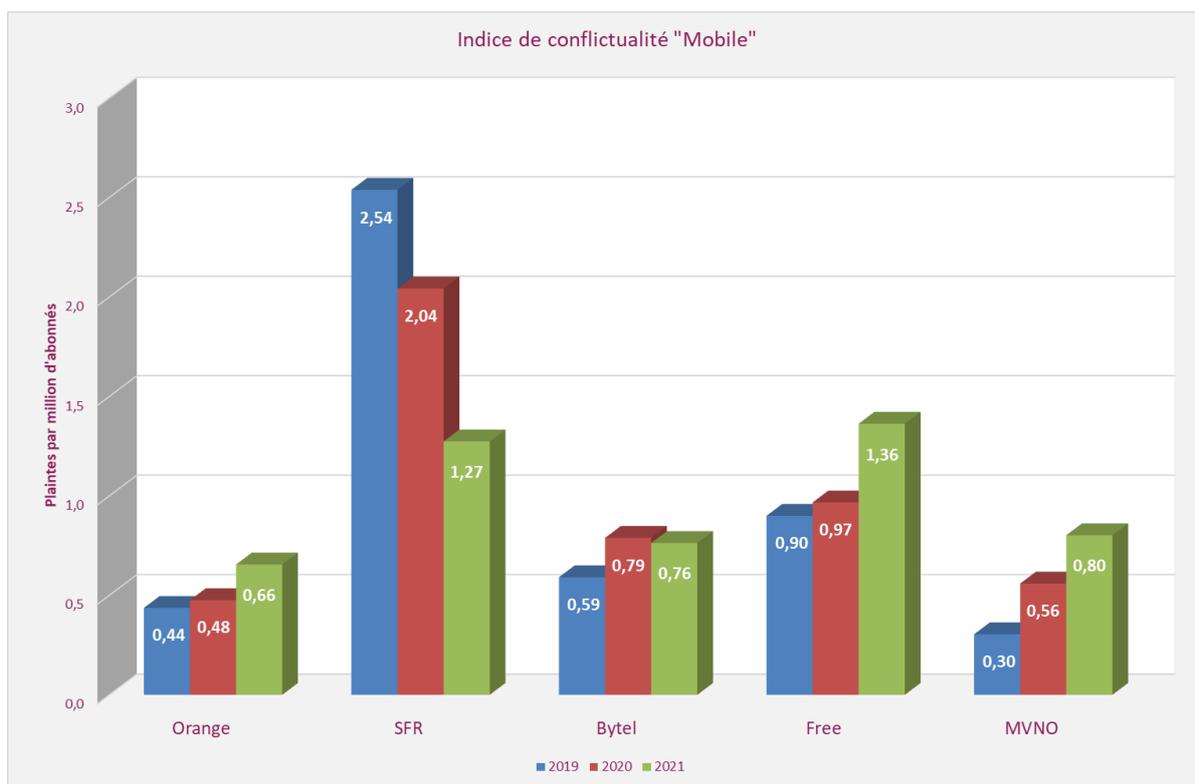


Figure 30

Le tableau ci-dessous rassemble les données du calcul de l'indice 2021 et rappelle les valeurs des indices déterminés en 2020.

MNO	Part des Insatisfactions	Indice 2021	Indice 2020	Part du Parc
				T3 2021
Orange	18,8%	0,66	0,48	28,7%
Bouygues	15,1%	0,76	0,79	19,8%
MVNO	10,2%	1,15	0,56	8,8%
SFR	31,5%	1,27	2,04	24,7%
Free	24,4%	1,36	0,97	17,9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Dans cette comparaison, Orange perd encore un peu de terrain mais reste néanmoins le moins conflictuel. Bouygues Télécom regagne un peu de terrain perdu l'an passé conservant sa deuxième place. Les petits opérateurs restent encore en bonne place malgré un recul sensible mais il faut toujours prendre cette information avec précaution compte tenu des incertitudes sur leur parc. SFR reste encore très éloigné des autres mais réussit toutefois le progrès le plus remarquable passant devant Free.

### Conclusion sur le secteur "Mobile"

L'année 2021 a été marquée dans le secteur mobile par une baisse des insatisfactions enregistrées par l'AFUTT par rapport à 2020. Le nombre d'insatisfactions par million d'abonnés est en conséquence également en baisse, le nombre des abonnés mobile ayant continué à augmenter.

Dans le secteur Mobile, la part de l'ensemble du TOP 5 a légèrement baissé (69,8 au lieu de 73,7%) ce qui traduit le fait que les motifs d'insatisfaction sont de plus en plus variés mais l'ordre des motifs reste inchangé, le plus critique restant le *contrat*.

Parmi ces divers motifs, la Facturation a atteint le niveau le plus bas depuis les six dernières années mais la Vente forcée ou dissimulée reste à un niveau plus élevé que celui des années passées. Les motifs d'insatisfaction du Top 5 restent des motifs commerciaux qui devraient être plus faciles à résoudre par les opérateurs que des problèmes techniques. *Qualité de fonctionnement* reste au pied du Top 5 avec 5,9% du secteur.

La comparaison entre opérateurs en tenant compte de leur parc donne toujours Orange en tête devant Bouygues et les MVNO alors que Free perd du terrain et est cette année devancé par SFR dans ce secteur.

Le démarrage poussif de la commercialisation des abonnements 5G (sans doute de l'ordre de 1% du parc selon certaines sources) ne nous permet pas de présenter une analyse de la situation sur ces nouveaux réseaux. Toutefois des problèmes de défauts de transparence sur la technologie sont bel et bien apparus à la commercialisation, et dénoncés par plusieurs associations de consommateurs dont l'AFUTT. Pour en prendre connaissance se reporter à [notre étude ici](#)

## IV. Services téléphoniques et télévision

En ce qui concerne le RTC, le nombre d'insatisfactions continue de décroître (environ -30% par rapport à 2020) mais le nombre d'abonnés également, et, pour mémoire, il n'est plus possible de commander une nouvelle ligne RTC depuis novembre 2018. Compte tenu du faible volume d'insatisfactions reçu dans ce secteur les statistiques n'ont plus qu'une valeur indicative. Néanmoins, nous constatons que le Top 5 des insatisfactions est assez semblable à celui d'Internet, si ce n'est que le pourcentage des *interruptions de service* est plus faible et ceux de la *qualité de fonctionnement* et des *ventes forcées et dissimulées* sont un peu plus élevés :

N°	Motif d'insatisfaction	% du total des insatisfactions 2021
1	Interruption de service	23%
2	Livraison-installation	15%
3	Résiliation du contrat	13%
4	Qualité de fonctionnement	10%
5	Vente forcée ou dissimulée	8%
		69%

Les causes d'*interruption de service* sont similaires à celles des accès Internet : Permutations intempestives de branchements avec des délais de rétablissement excessifs. De même pour les créations de ligne que la fin du RTC semble rendre plus compliquées avec des délais de mise à disposition invraisemblables (on se croirait revenu aux années 1970).

Quant aux problèmes de *Qualité de fonctionnement*, on s'aperçoit qu'ils ne sont pas l'apanage des lignes fixes classiques mais qu'ils sont mentionnés à peu près autant pour le RTC (10%), la VoIP (7%) et moitié moins pour les mobiles (4%).

Les problèmes de *vente forcée ou dissimulée* sont essentiellement mentionnés pour les petits opérateurs dont c'est semble-t-il l'exercice favori de certains d'entre eux qui visent particulièrement les personnes âgées plus faciles à convaincre.

Enfin la *qualité de la télévision* n'est mise en cause que pour les box mais tout de même dans près de 20% des insatisfactions du secteur Internet.

## V. Conclusion générale

La qualité de service opérationnel et la qualité de la relation client du secteur des communications électroniques reste sous surveillance étroite de notre association car de nombreux indices laissent penser qu'il y a encore beaucoup d'améliorations à faire en particulier dans le secteur Internet qui reste cinq fois plus conflictuel que le secteur mobile : 23 insatisfactions par million d'abonnés contre 4 pour le secteur mobile

Une des causes de l'insatisfaction pour le secteur fixe est la gestion catastrophique du déploiement de la fibre alors que les besoins en débit et en services numériques des utilisateurs ne cessent d'augmenter, et que la disponibilité des réseaux et leur résilience constituent l'une des clés de voute du développement de nos civilisations modernes. Surtout, le niveau actuel de qualité du réseau fibre est incompatible avec l'annonce d'une fermeture prochaine des abonnements sur liaison cuivre au profit de la fibre.

Nous percevons également à travers les messages que nous recevons les risques d'une fracture numérique territoriale. Lutter contre cela sera l'un des grands thèmes de notre action en 2022, en particulier à travers la recherche d'une spécification complète et ambitieuse d'un nouveau service universel du fixe et du mobile.

Pour l'information des utilisateurs, Il faut regretter que les statistiques de qualité de service imposées par la Commission Européenne ne soient plus publiées par les opérateurs avec accord de l'ARCEP malgré les demandes répétées de l'**AFUTT**.

Si l'on s'intéresse à la part relative des différents motifs d'insatisfaction, les résultats diffèrent selon les secteurs :

- Globalement, *Interruptions de service*, *Livraison-installation*, *Contrat*, *Résiliation du contrat* et *vente forcée et dissimulée* dominent.
- Dans le secteur Fixe, ce sont *Interruptions de service*, *Livraison-installation* et *Résiliation du contrat* qui arrivent en tête. L'*interruption de service* continue à augmenter alors que *Livraison-installation* reste stable et que les autres motifs ont baissé ou sont restés stables.
- Dans le secteur mobile, *Contrat*, *Facturation* et *Résiliation du contrat* restent en tête avec des parts plutôt stables.

En considérant la part des insatisfactions attribuée à chacun des opérateurs, en particulier à l'indice de conflictualité et au nombre d'insatisfactions par million d'abonnés,

- En ce qui concerne l'expérience client selon les opérateurs, SFR améliore cette année encore sa situation en réduisant son écart avec les autres opérateurs dans tous les secteurs parvenant même à devancer Free dans le secteur mobile.
- Orange passe à la troisième place dans le secteur Internet, quasi ex æquo avec Free mais, dans le secteur mobile, reste encore le moins conflictuel devant Bouygues et les petits opérateurs.
- FREE prend la première place dans le secteur Internet mais passe à la troisième dans le secteur mobile.
- Dans chacun des groupes la part des opérateurs low cost reste relativement marginale.

Dans le secteur Fixe, on peut remarquer que le TOP 5 des insatisfactions représente en 2021 une proportion encore plus importante que les années précédentes alors que c'est l'inverse pour le secteur Mobile : dans le premier cas, c'est l'indice d'une concentration des insatisfactions sur un petit nombre de motif qu'une meilleure gestion du déploiement de la fibre pourrait améliorer alors que dans le secteur mobile, les insatisfactions sont réparties sur un plus grand nombre de motifs mais qui concernent tous la relation client dont l'amélioration est la clé d'une meilleure satisfaction des clients.