

31/03/2020

**Observatoire
des plaintes et insatisfactions
recueillies et analysées
par l'AFUTT sur l'année 2019**

dans le secteur des Communications Électroniques

Auteur : Pierre-Yves HÉBERT - AFUTT

Date de rédaction : 31/03/2020 12:36:00

Tous droits réservés

L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :
« Selon publication mars 2020 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
Le TOP 5 des motifs de plaintes en 2019	6
Interruption de service.....	7
Facturation	7
Vente forcée ou dissimulée	7
Résiliation du contrat	7
Qualité de fonctionnement	7
Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2019.....	7
SFR.....	10
ORANGE.....	10
FREE.....	11
BOUYGUES TELECOM.....	11
Le vécu des utilisateurs des communications électroniques	12
Répartition en volume des plaintes entre les opérateurs en 2019	13
II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet fixe ».....	15
Volume de plaintes et répartition	15
L'expérience client dans le secteur Internet	17
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des plaintes « Internet fixe ».....	18
Commentaires	18
Incidence de la technologie.....	20
L'indice de conflictualité Internet.....	20
Conclusion sur le secteur "Internet fixe"	21
III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile ».....	22
Volume de plaintes et répartition	22
L'expérience client dans le secteur Mobile	24
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des plaintes « Mobile »	25
Commentaires	25
Incidence de la technologie.....	27
L'indice de conflictualité Mobile.....	28
Conclusion sur le secteur "Mobile".....	28
IV. Éléments d'analyse des plaintes du secteur « Fixe classique ».....	29
Volume de plaintes et répartition	29
Le TOP 5 des plaintes du secteur « Fixe classique »	29
V. Conclusion générale.....	30

+++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 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.

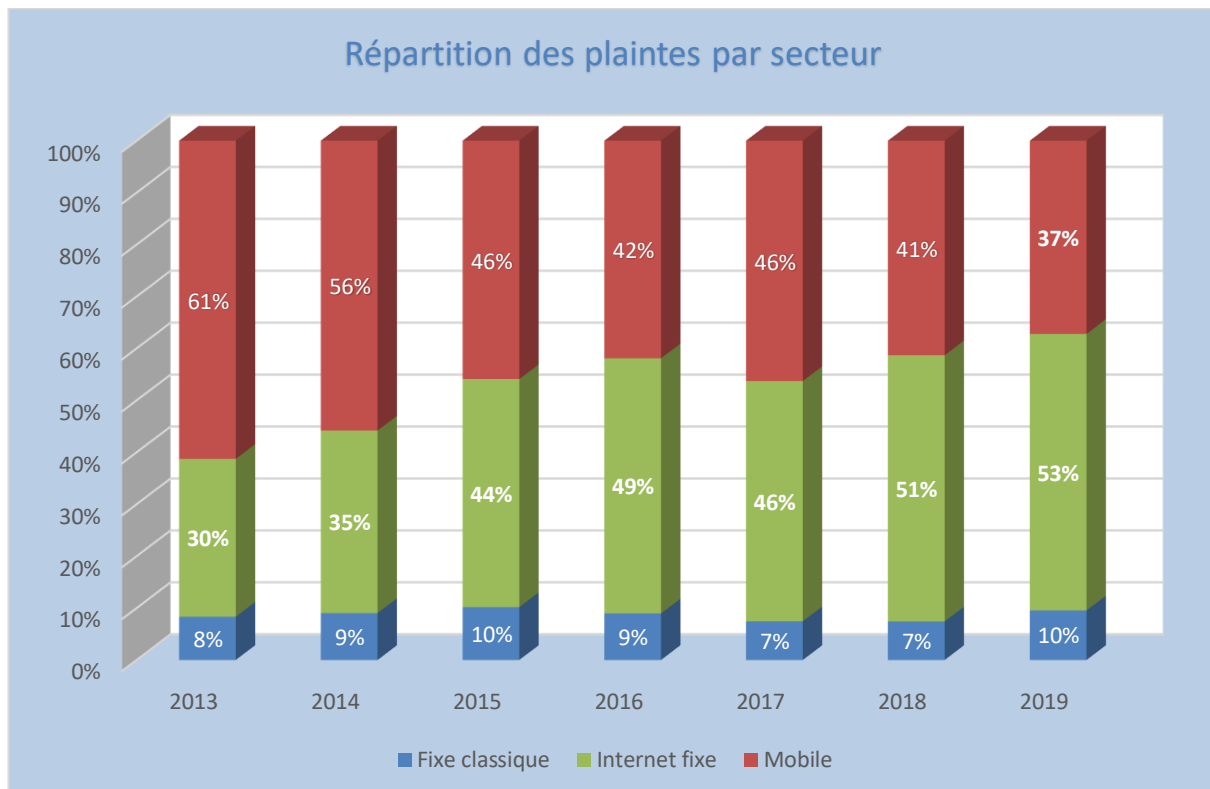
I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'AFUTT

Les résultats de l'Observatoire 2019 s'inscrivent dans un contexte où les utilisateurs sont confrontés à une offre grandissante de moyens de communication électronique dont l'usage ne répond ni toujours ni partout à leurs attentes légitimes, ce qui provoque une insatisfaction grandissante chez ceux qui ne bénéficient pas des meilleures conditions ou qui sont victimes de dysfonctionnements.

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.

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.

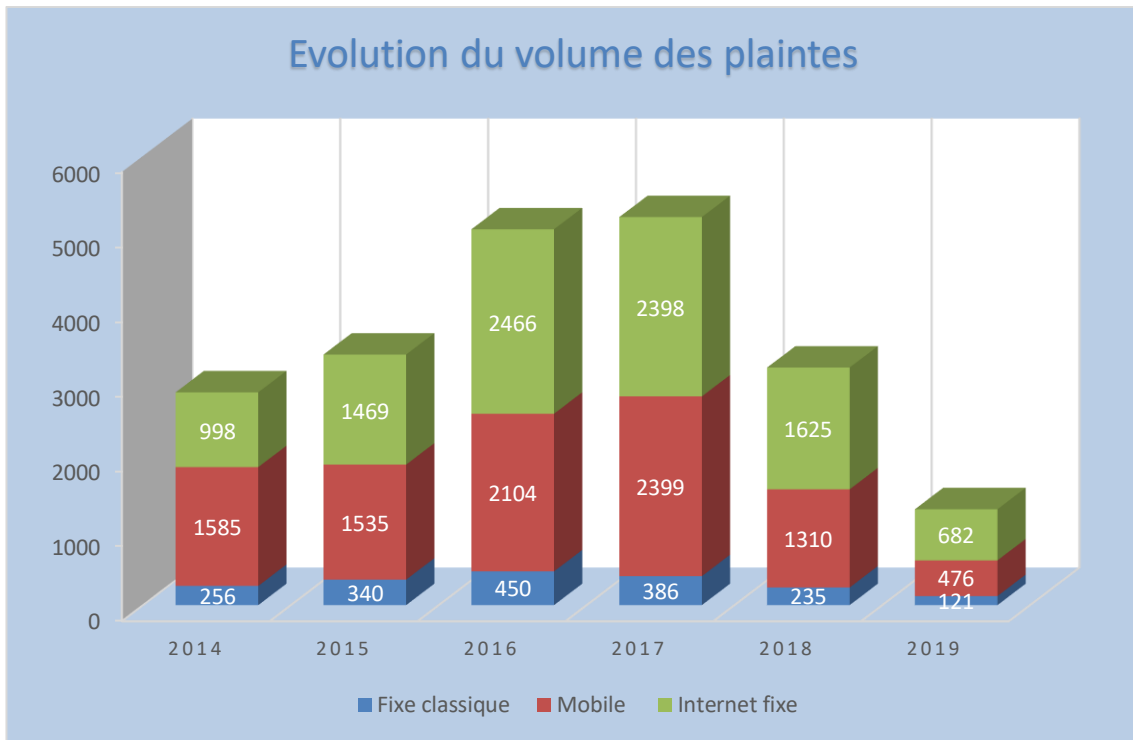
Les plaintes reçues et analysées sont transmises par les clients des principaux Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) : Bouygues Télécom avec B&You (désigné dans la suite par Bytel), Free avec Alice (désigné dans la suite par Free), Orange avec Sosh (désigné dans la suite par Orange), SFR avec RED et Numéricâble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



Ce graphique montre que la diminution de la part des plaintes du secteur mobile par rapport au secteur Internet se poursuit de façon quasi continue depuis 2013.

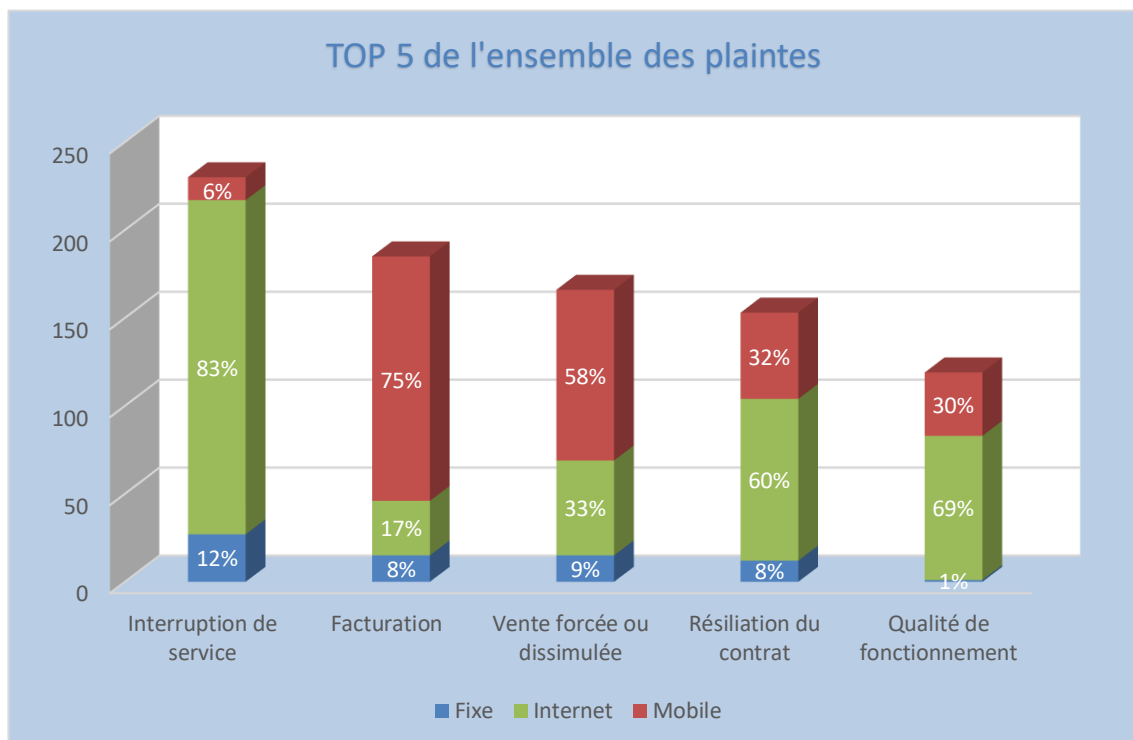
Le graphique suivant montre l'évolution en volume de ces plaintes depuis 2014. Le volume de plaintes recueilli en 2019 est le plus faible depuis la création de l'Observatoire des plaintes de l'AFUTT (-60% par rapport à 2018). Les autres instances collectant les insatisfactions des consommateurs constatent également une baisse de volume mais néanmoins à un moindre degré. Cette baisse de volume est une bonne nouvelle mais elle ne peut toutefois être interprétée comme un indice certain d'une amélioration de la qualité des services dans les mêmes proportions, car le manque de réactivité des opérateurs peut

avoir entraîné une déception des utilisateurs devenus de ce fait fatalistes et moins enclins à manifester leur insatisfaction.



Il faut noter que cette insatisfaction a fini par alerter les instances officielles qui se sont organisées pour les collecter, captant en cela une part des plaintes. Cette multiplication des plateformes de recueil et de recours mises à disposition des consommateurs français a vraisemblablement provoqué une augmentation de la volatilité des dépôts de plaintes entre ces différentes plateformes. Néanmoins, plus d'un millier d'utilisateurs lui ont encore fait confiance en 2019 pour porter leur mécontentement auprès des opérateurs et des instances publiques, ce qui constitue toujours une base suffisante d'analyse de la répartition des motifs.

Le TOP 5 des motifs de plaintes en 2019



Ce graphique montre que la répartition par motif de plaintes est assez contrastée en fonction des secteurs. Cette année, c'est l'**interruption de service** qui prend la tête des motifs d'insatisfaction sur l'ensemble des plaintes, tirée par l'Internet et prenant la place de la **facturation** qui passe en deuxième place mais reste le principal motif pour les mobiles alors que la **résiliation** recule en quatrième place, devancée par la **vente forcée ou dissimulée**. Enfin, cette année la **Qualité de fonctionnement** prend la place du **Contrat**, dont ne subsiste sur le podium que la **résiliation**.

Interruption de service

Pour l'**Interruption de service**, c'est encore "**panne réseau, coupure permanente**" qui représente 48% du total de ces plaintes, suivie par les **coupures intempestives** (18%) ou **sans préavis** (16% du total mais 35% du secteur mobile).

Facturation

Une analyse plus fine des motifs montre qu'en ce qui concerne **la Facturation**, les trois causes essentielles sont :

La consommation en itinérance

Cette cause est citée dans 29% du total des plaintes entrant dans la catégorie **facturation**, tous secteurs confondus alors qu'elle ne concerne que le secteur mobile (38%). C'est néanmoins un peu plus faible que l'an passé.

La facturation à tort

Cette cause concerne 26% de l'ensemble des plaintes dans cette catégorie **facturation** et 23% dans le secteur fixe mais 57% des plaintes du secteur Internet et 20% du secteur mobile. Ces valeurs sont très sensiblement les mêmes que l'an passé.

La facturation hors forfait

Cette cause représente 21% de l'ensemble des plaintes dans cette catégorie **facturation** dont 24% pour les mobiles et 14% pour Internet, en forte croissance par rapport à l'an passé.

Parmi les autres causes notables, il faut citer les appels inconnus (7% du total mais 23% du fixe). A citer également les appels, SMS, MMS surtaxés (7% du total et 36% du fixe).

Vente forcée ou dissimulée

Pour ce motif ce sont encore essentiellement **la vente dissimulée** (56%) et, à moindre titre, la **pression commerciale** (13%) et le **refus du droit de rétractation** (12%) qui arrivent en tête.

Résiliation du contrat

La cause principale pour ce motif est le **refus de résiliation anticipée sans frais** (28%) et **la résiliation non prise en compte** (25%).

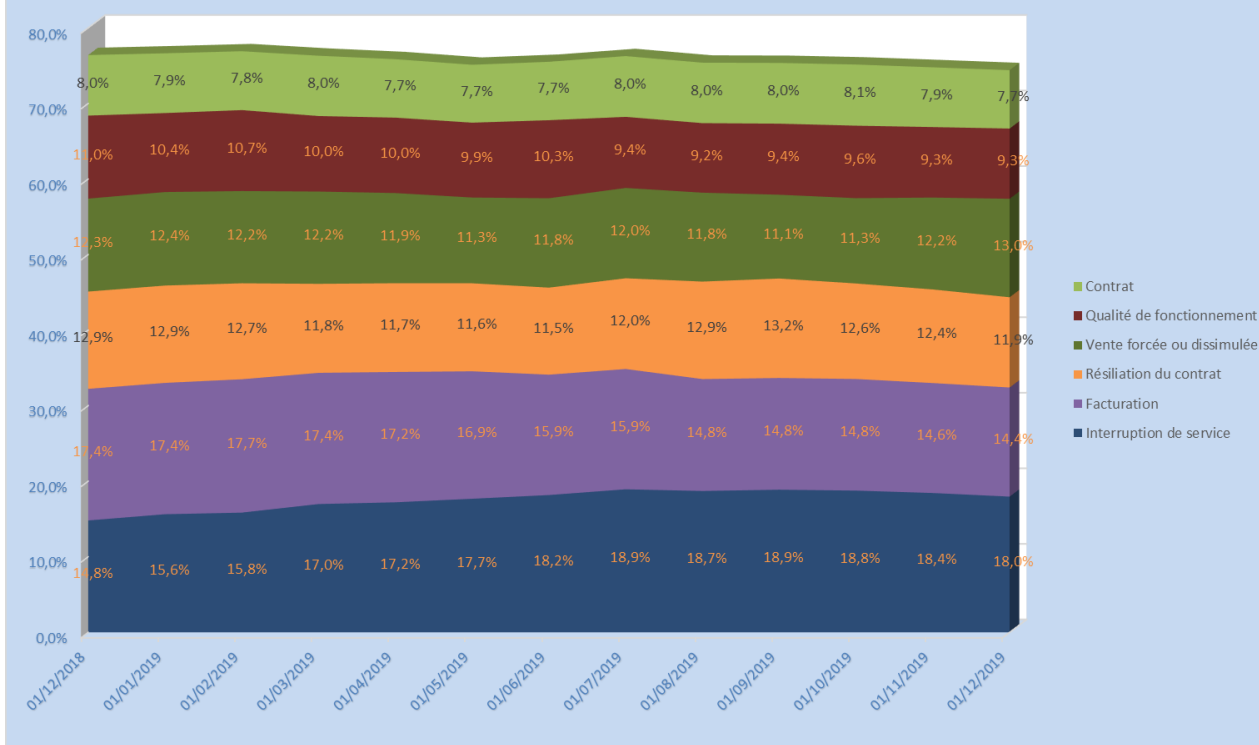
Qualité de fonctionnement

C'est encore ici le motif **vitesse (débit)** qui mène le bal à raison de 35% de l'ensemble de ce motif (39% pour l'Internet et 27% pour les mobiles). Pour le secteur mobile c'est la **couverture** qui arrive en tête (48% du secteur).

Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2019

Il est également intéressant d'observer sur le graphique suivant comment ont évolué les principaux motifs d'insatisfaction au cours de l'année 2019. Il montre que la part des **interruptions de service** est en croissance en fin d'année alors qu'au contraire celle des problèmes de **facturation** semble baisser.

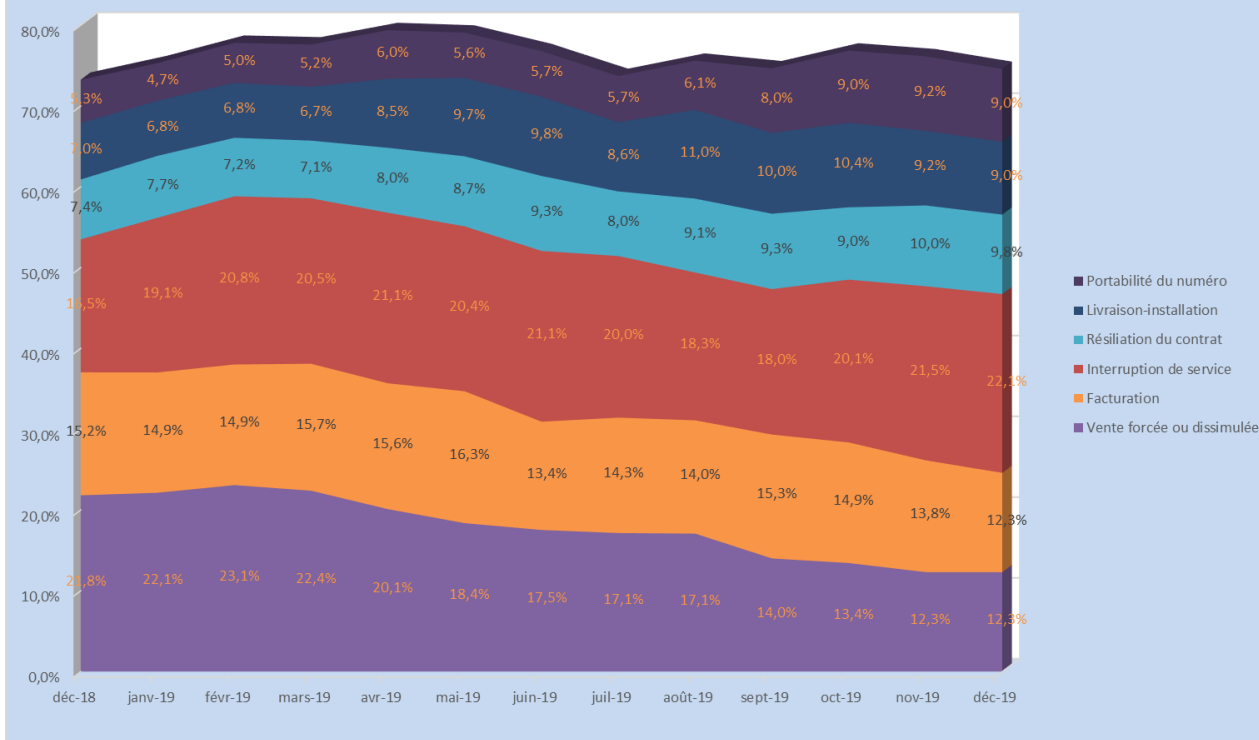
Évolution de la répartition du Top des motifs sur 12 mois courants (Tous secteurs)



Toutefois cette évolution est sensiblement différente selon les secteurs :

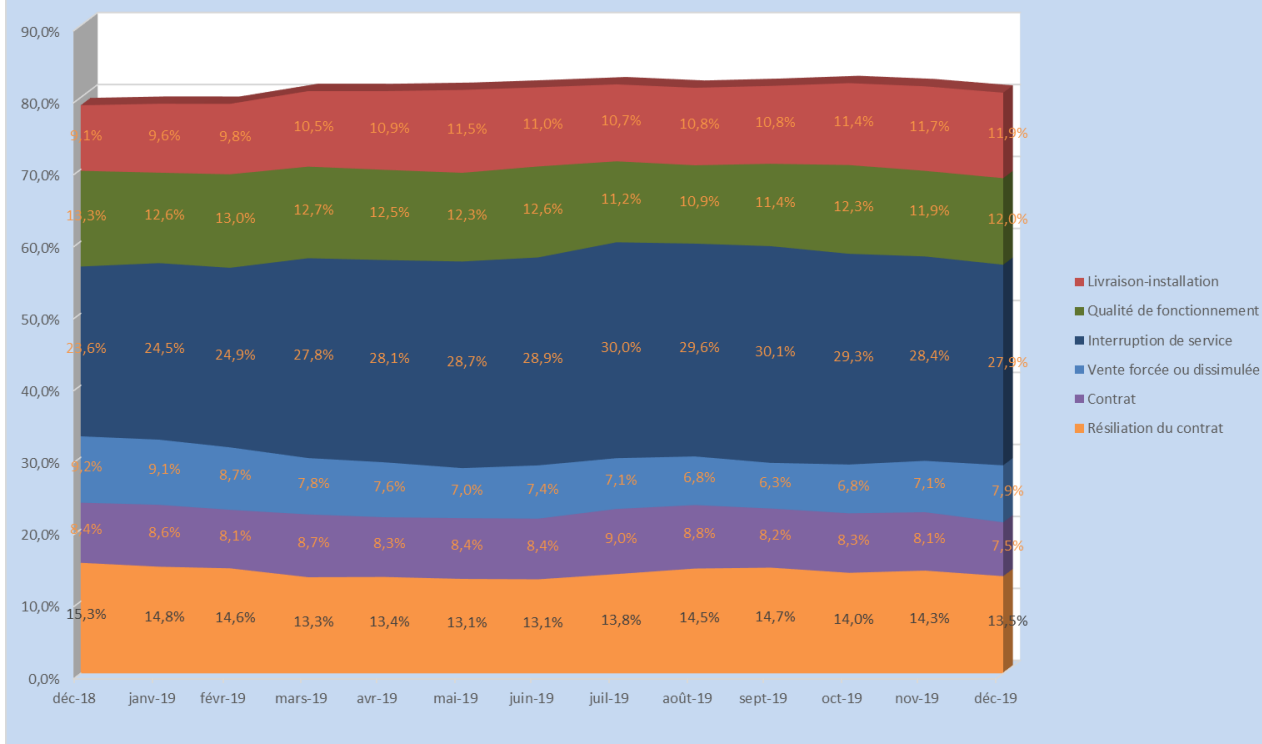
Le secteur fixe suit la tendance générale pour la *facturation* et *l'interruption de service* mais les *ventes forcées et dissimulées* baissent fortement en fin d'année.

Évolution de la répartition du Top des motifs sur 12 mois courants (Fixe)



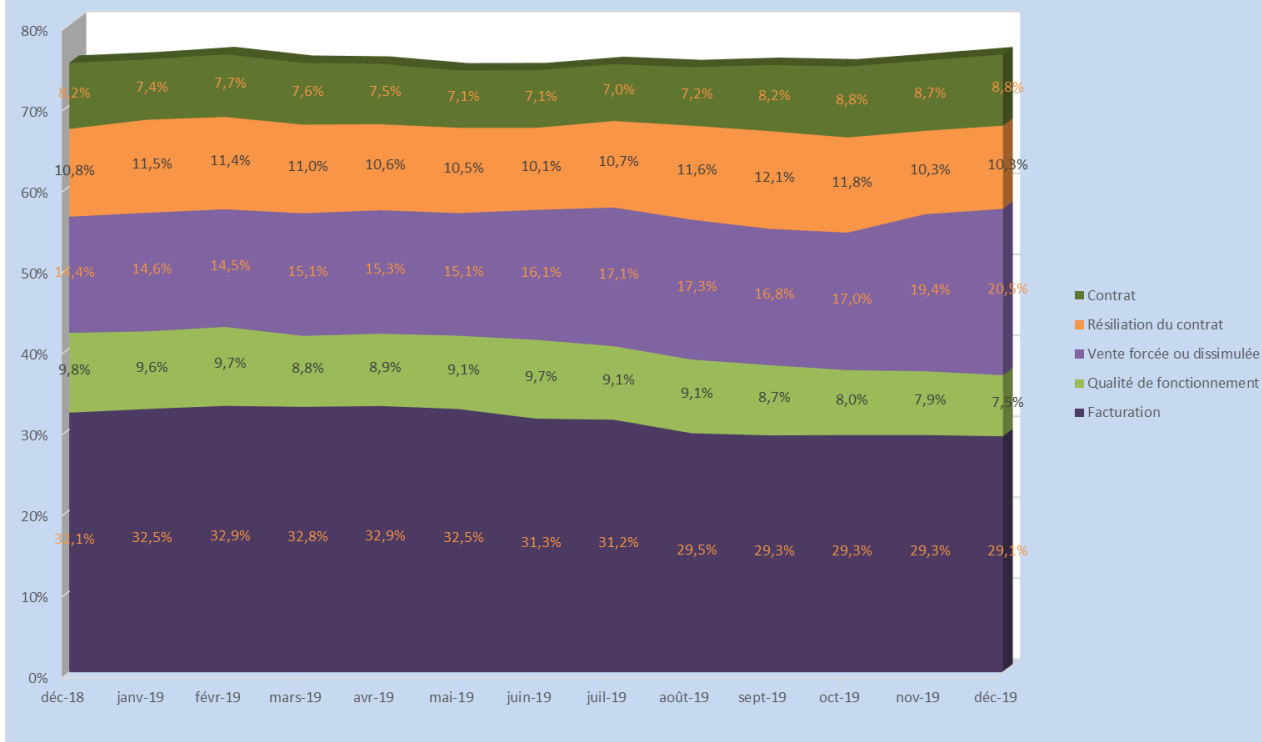
Pour le secteur Internet les *interruptions de service* suivent également la tendance générale mais non seulement les *ventes forcées et dissimulées* mais aussi les *résiliations* et les *contrats* tendent à la baisse.

Évolution de la répartition du Top des motifs sur 12 mois courants (Internet)



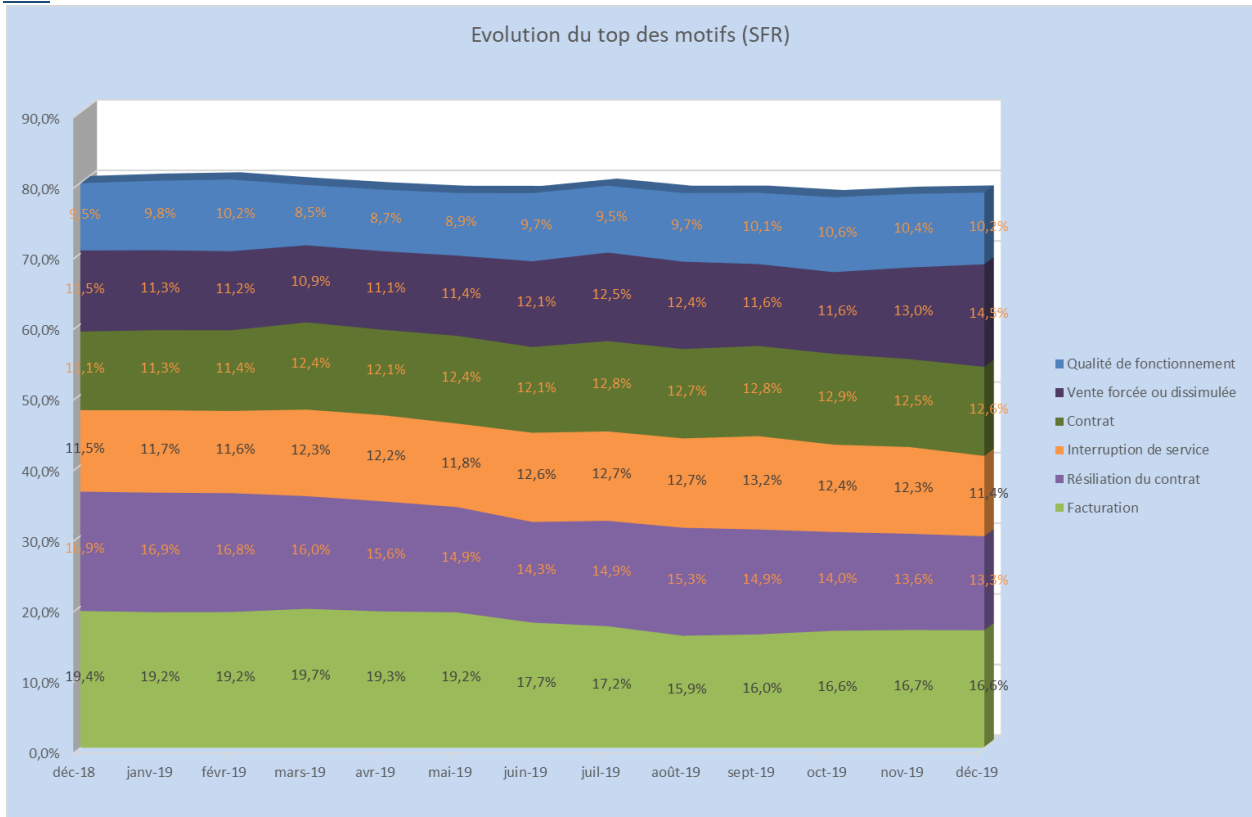
Dans le secteur mobile, les parts des motifs *facturation* et *qualité de fonctionnement* sont en baisse alors qu'au contraire celle des *ventes forcées et dissimulées* progresse sensiblement.

Évolution de la répartition du Top des motifs sur 12 mois courants (Mobiles)



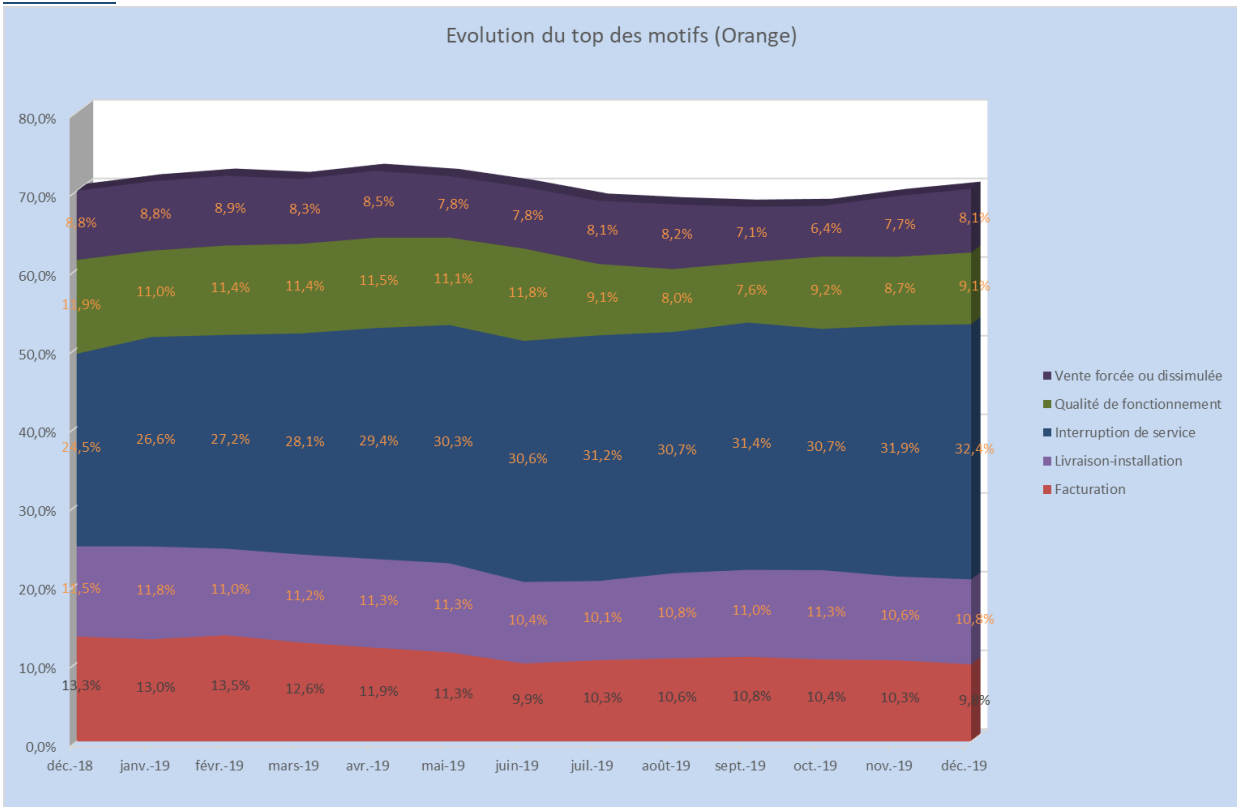
Les graphiques suivants montrent la répartition de ces motifs pour chacun des opérateurs au cours de l'année 2019.

SFR



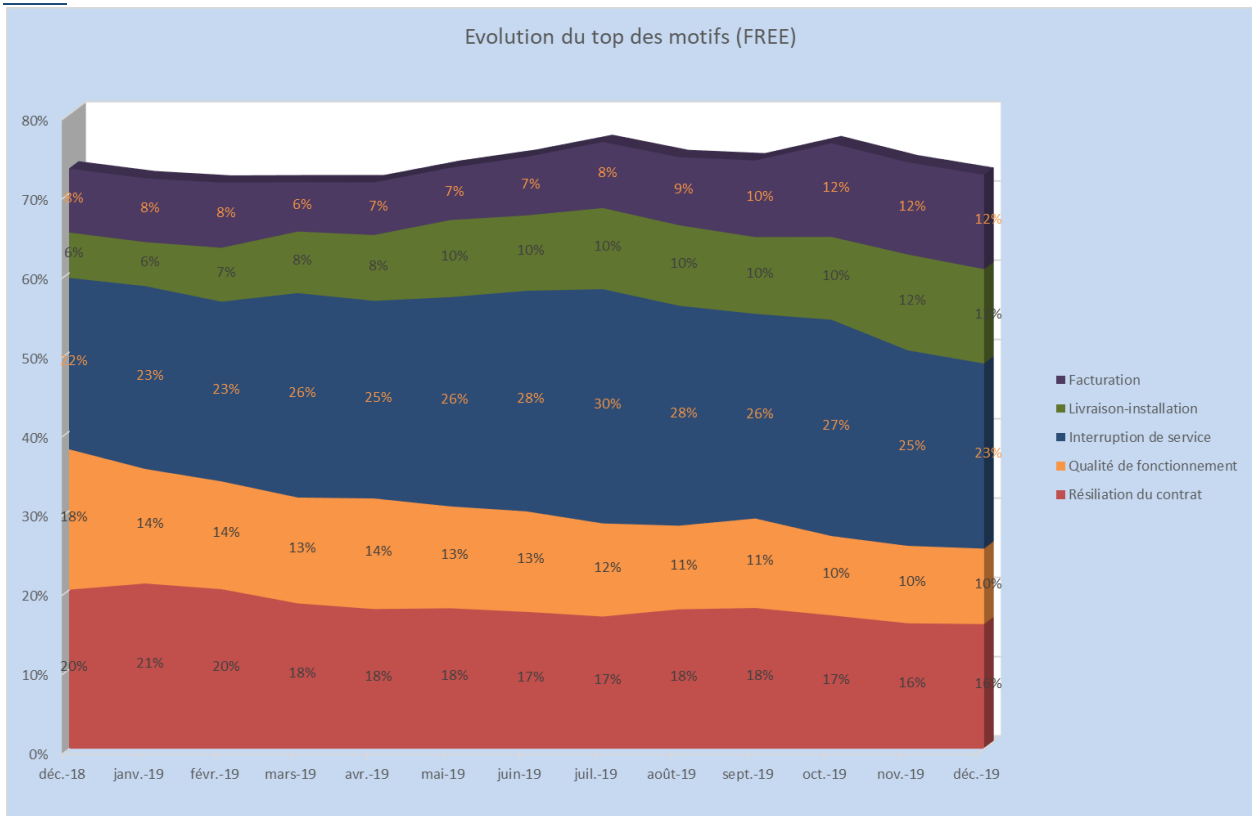
Pour SFR, les parts de la *facturation* et de la *résiliation de contrat* tendent à la baisse alors que celle des *contrat* et *qualité de fonctionnement* ont une tendance inverse.

ORANGE



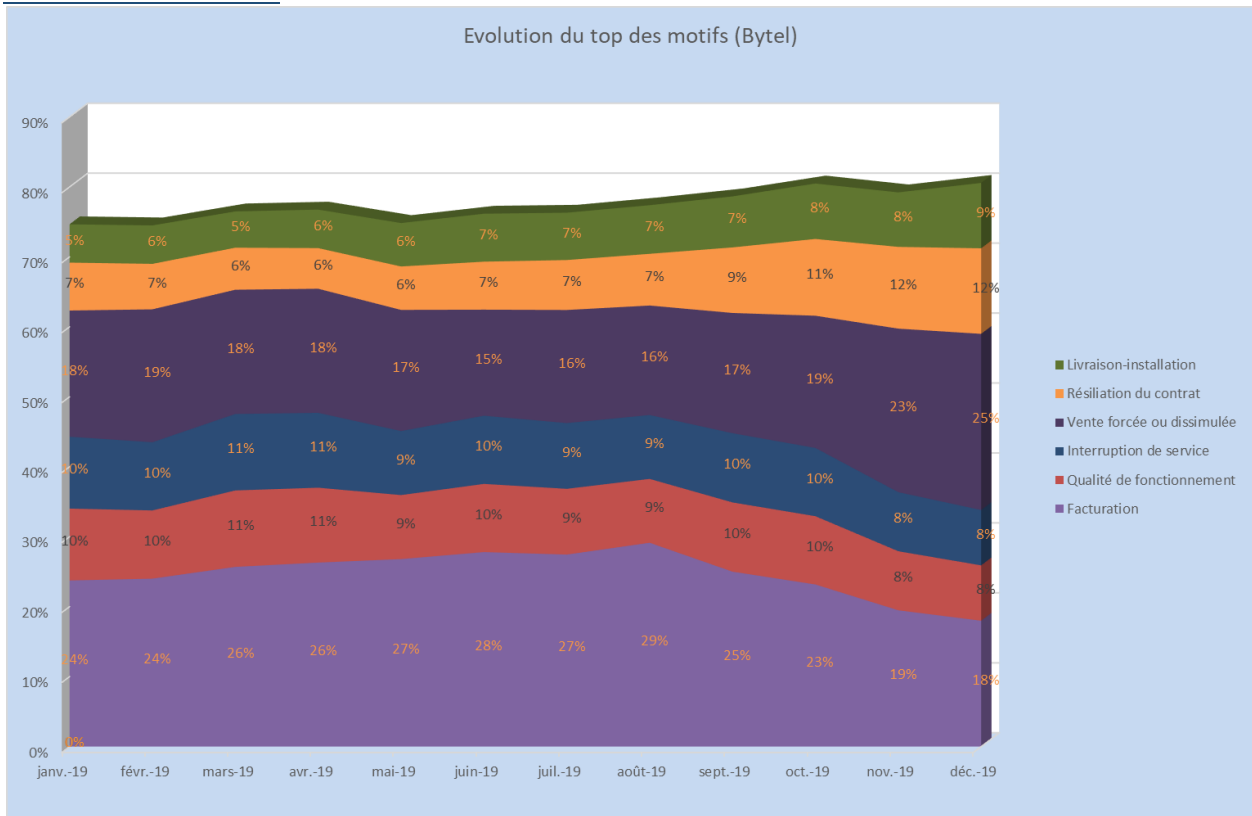
Pour Orange, la part de *l'interruption de service* est non seulement dominante mais surtout avec une tendance à la croissance préoccupante.

FREE



Pour FREE, *l'interruption de service* est également dominante mais avec une tendance et un niveau moins préoccupants.

BOUYGUES TELECOM

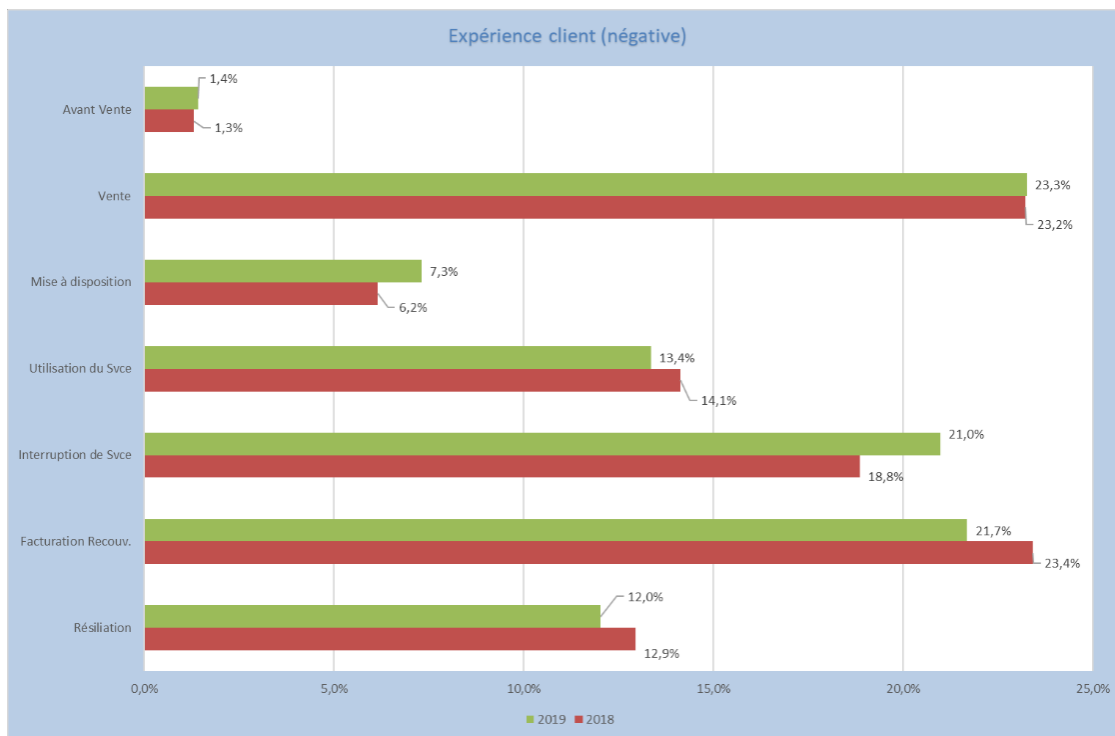


Pour ByTel, ce sont les parts des *interruptions de service*, des *ventes forcées*, de la *résiliation* et de la *livraison-installation* qui tendent à croître alors que celles des autres motifs sont à la baisse.

Le vécu des utilisateurs des communications électroniques

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 nota¹).

Le graphique suivant illustre leur importance relative.



¹ **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.

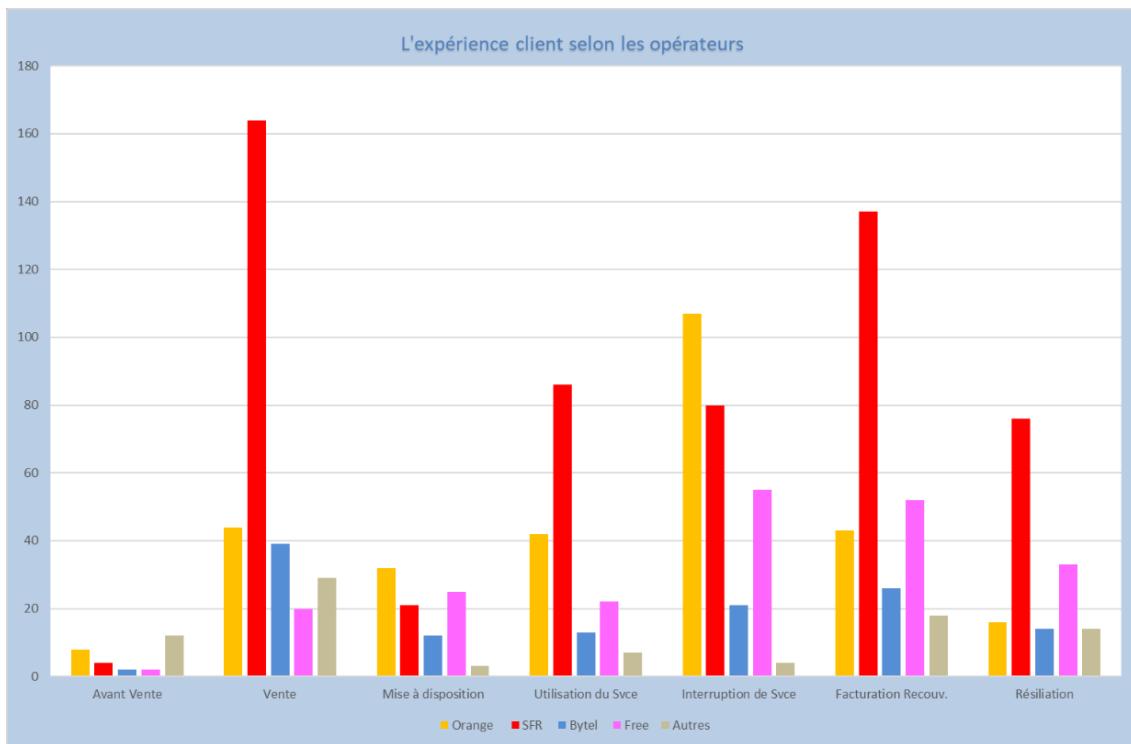
Mise à disposition : plaintes portant sur le délai de livraison et la conformité de l'installation,

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.

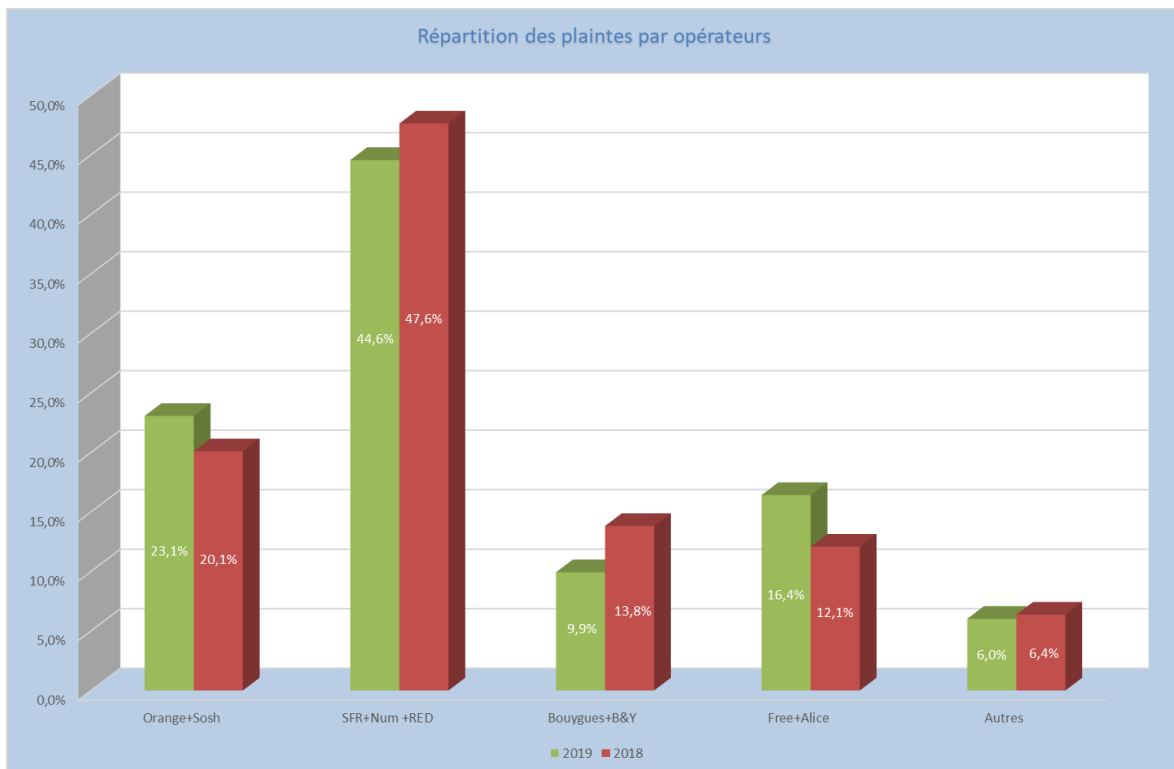
Résiliation : non prise en compte de la demande, non application de la loi Châtel ou des motifs légitimes de résiliation etc.



Comme l'an passé, SFR est encore à la traîne dans quatre étapes sur sept alors que sa part de marché n'est pas la première et même si nous verrons au chapitre III que sa situation s'améliore. Toutefois, cette répartition varie sensiblement selon les secteurs comme cela apparaît dans les graphiques suivants.

Répartition en volume des plaintes entre les opérateurs en 2019

La répartition de l'ensemble des plaintes tous secteurs confondus est donnée dans le graphe ci-après qui rappelle les données 2018 afin de montrer l'évolution par rapport à l'an passé.

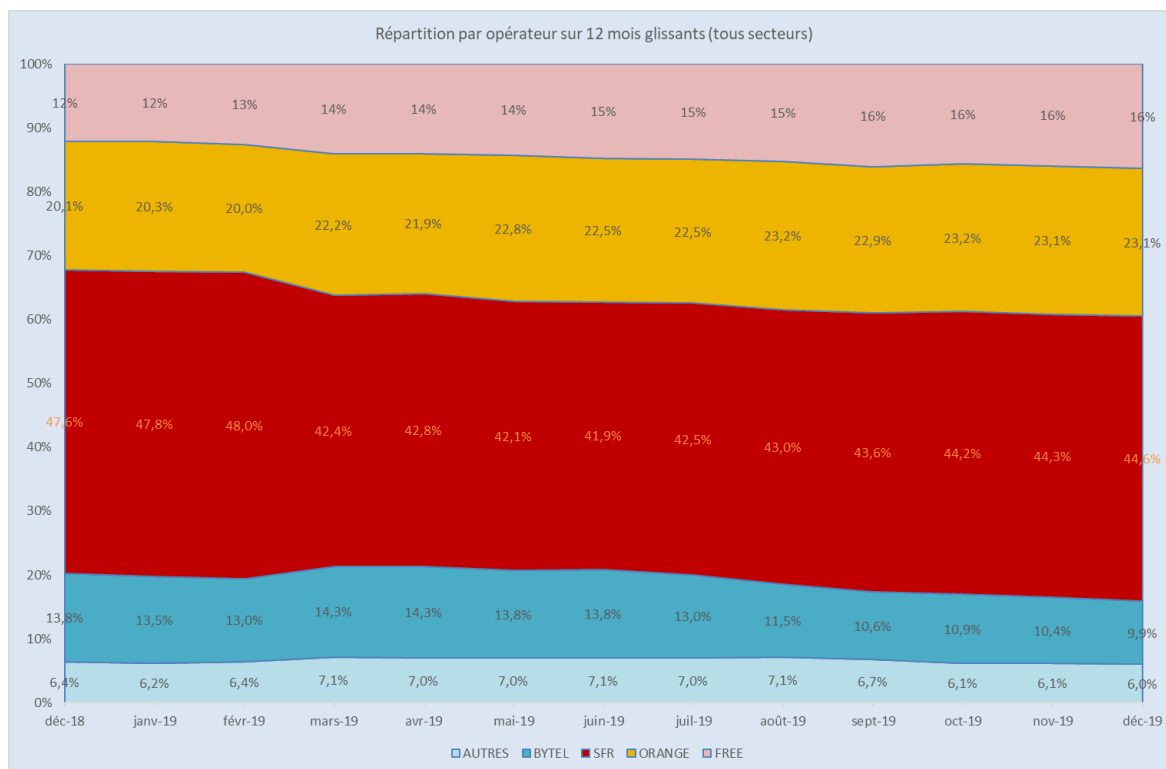


Il apparaît que SFR, bien qu'ayant réduit de 3 points sa part par rapport à l'an passé, reste encore nettement en retrait par rapport aux autres. BOUYGUES s'est encore amélioré par rapport à l'an dernier et fait mieux qu'en 2016. Les opérateurs mineurs restent stables tandis qu'ORANGE perd encore 3 points

par rapport à l'an passé. Enfin la situation de FREE qui avait laissé espérer une amélioration en 2017, continue de se détériorer et recule de plus de 4 points par rapport à l'an passé, ce qui est considérable par rapport à sa part de marché même s'il reste compte tenu de celle-ci devant SFR. 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 plaintes 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.

GRUPE	%	AUTRES	%
ORANGE	91%	CORIOLIS	7,9%
SOSH	9%	NRJ MOBILE	5,3%
SFR	84%	PRIXTEL	5,3%
RED	15%	OZONE	3,9%
NUMERICABLE	1%	LA POSTE MOBILE	2,6%
BOUYGUES TELECOM	94%	ZERO FORFAIT	1,3%
B&YOU	6%	DARTY	1,3%
FREE	99%	MONATEL	1,3%
ALICE	1%	INDETERMINES	71,1%

Les chapitres II, III et IV détaillent la nature des plaintes 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 2019 sur douze mois glissants.



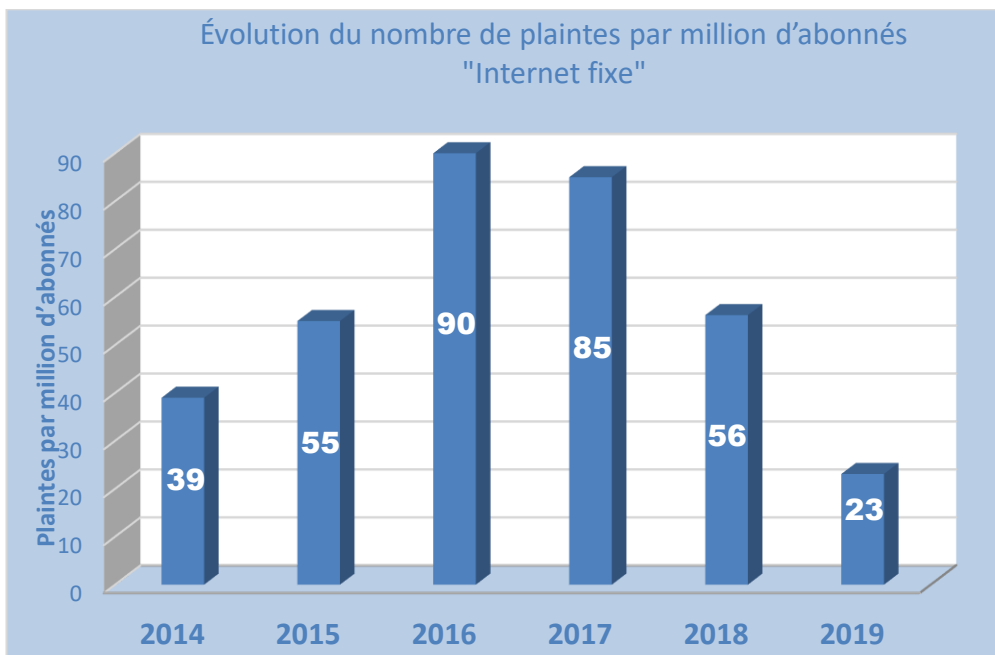
Il apparaît sur ce graphique que les tendances indiquées ne sont pas ponctuelles mais des tendances de fond tout au long de l'année : la situation s'améliore de façon continue pour Bouygues, moins nettement pour SFR et se dégrade également de façon continue pour Orange et Free.

II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet fixe »

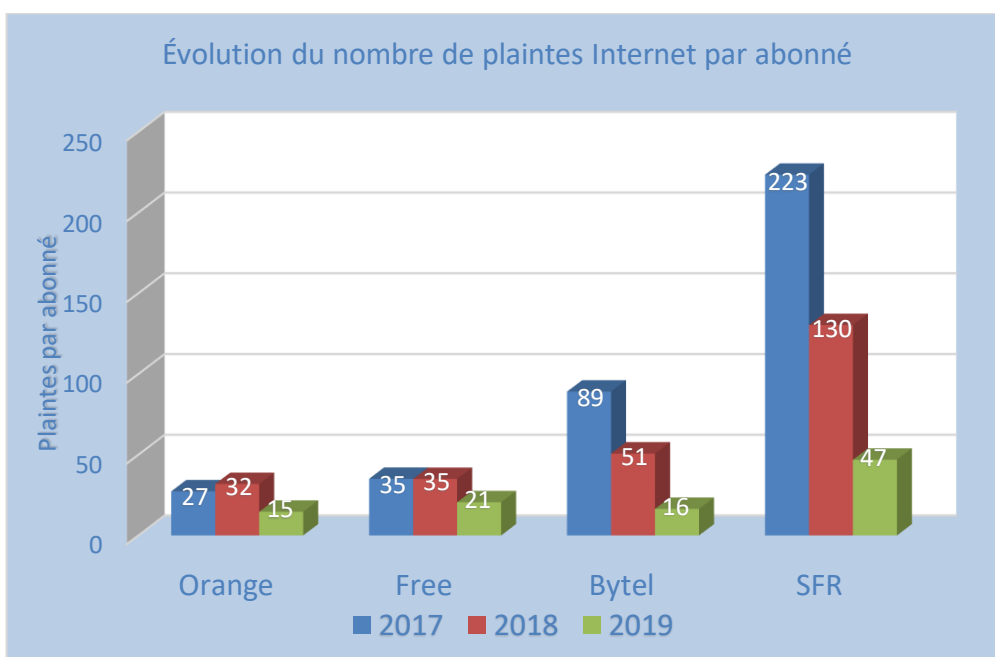
Volume de plaintes et répartition

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...).

L'analyse sur le nombre de plaintes brut 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 graphique ci-dessous représente l'évolution du nombre de plaintes par million d'abonnés « Internet fixe » reçues à l'AFUTT et montre la forte diminution sur les quatre dernières années.

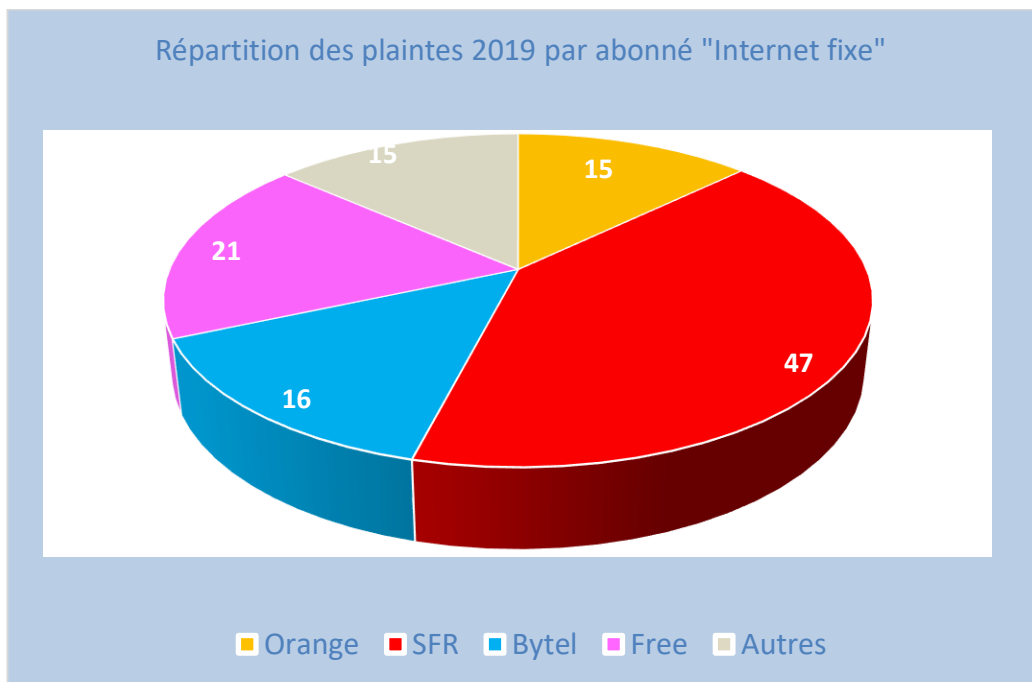


Toutefois, si le nombre de plaintes par million d'abonnés a fortement diminué par rapport aux années précédentes, c'est dans des proportions différentes selon les opérateurs.



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

La répartition des plaintes par million d'abonnés Internet fixe en 2019 est donnée dans le graphique ci-dessous.



Les variations de la part de chacun des principaux opérateurs entre 2018 et 2019 sont données dans le tableau suivant :

Opérateurs	Orange	SFR	Bouygues	Free	Total
Delta en volume/2018	-54,2%	-63,2%	-65,8%	-41,6%	-58,0%
Part relative 2019/2018	24,9/22,8%	43,4/49,5%	9,2/11,3%	19,4/13,9%	
Delta en %/2018	+2,1%	-6,1%	-2,1%	+5,4%	
Nb plaintes par M abon. 2019/2018	14,6/32	47/130	16/51	21/35	

Commentaires

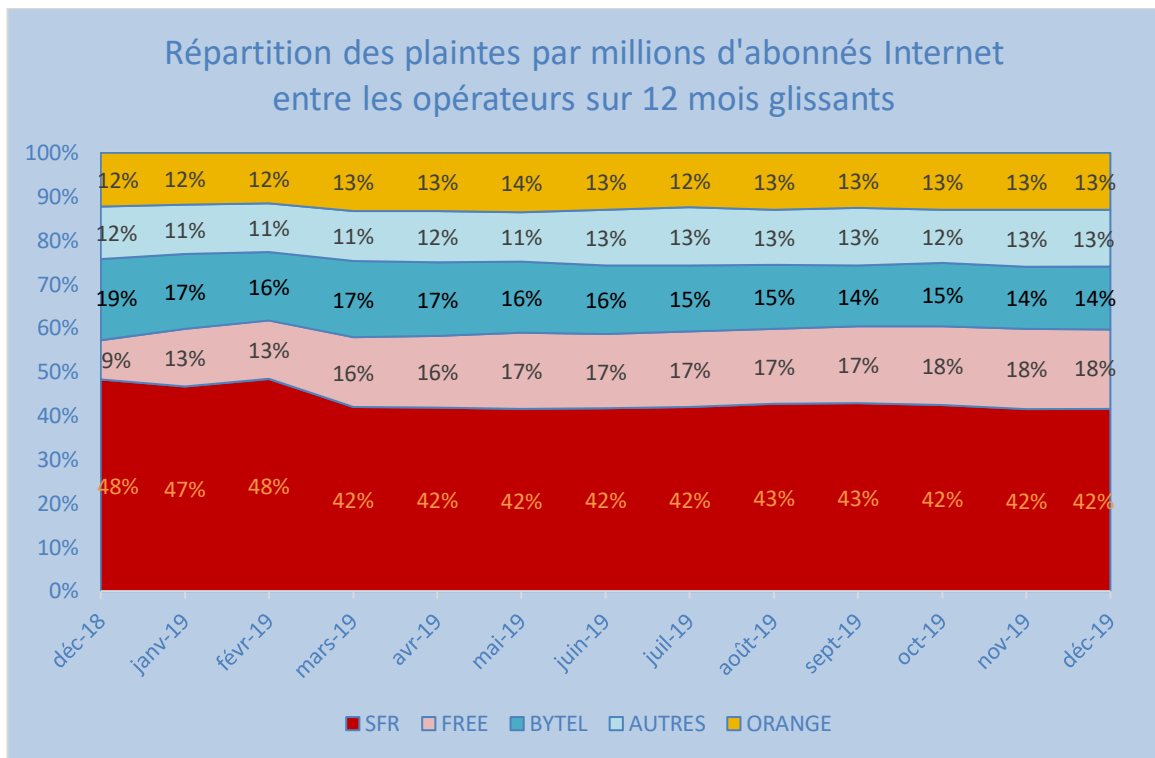
Si la part relative de plaintes de SFR reste la plus importante, elle s'est néanmoins encore sensiblement réduite dans ce secteur par rapport à l'an passé de 49,5% à 43,4% de même Bouygues passe de 11,3 à 9,2% alors que c'est logiquement l'inverse pour Orange qui passe de 22,8% à 24,9% comme Free qui passe de 13,9% à 19,4% et les petits opérateurs qui augmentent de 2,5 à 3,1%.

Ce tableau montre que dans un contexte de baisse générale des témoignages d'insatisfaction, cette baisse est un peu moins sensible dans le secteur Internet (-58%) que dans l'ensemble des secteurs (-60%) et en particulier pour Orange et FREE et l'est au contraire davantage pour SFR et Bouygues.

Nota : pour ces calculs, le parc d'abonnés pris en compte est le parc connu au 3^{ème} trimestre de l'année 2019 (déclarations des opérateurs et source ARCEP).

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

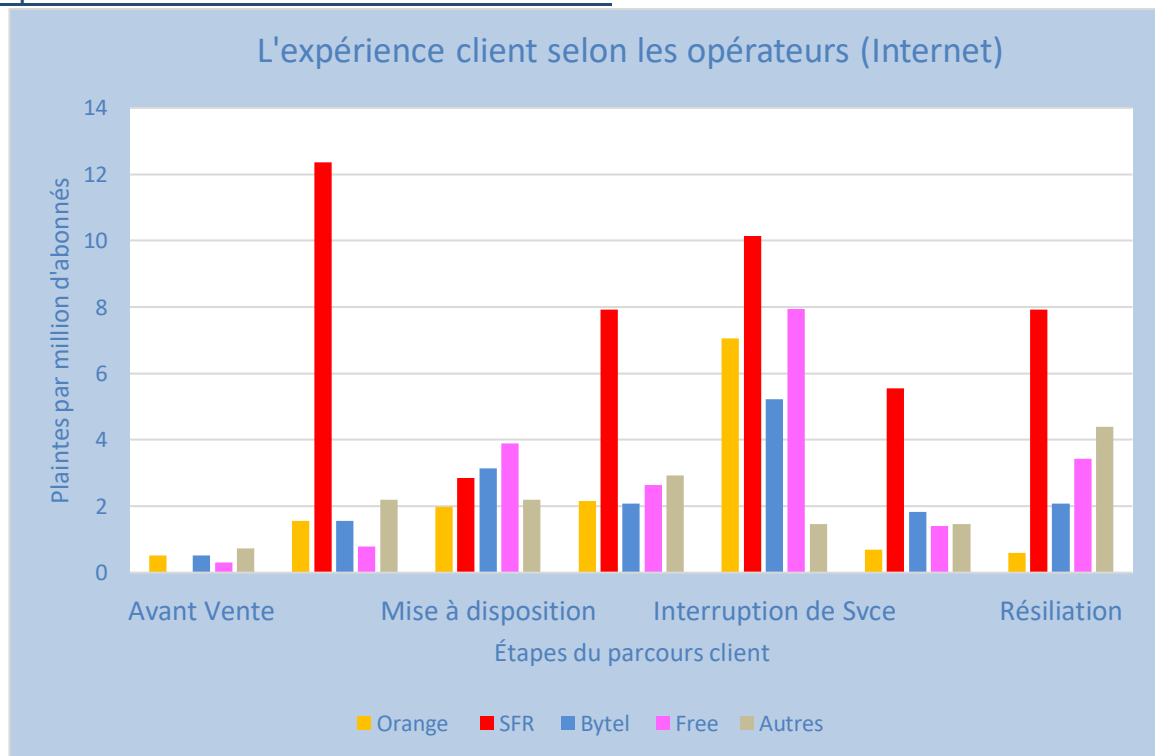
Dans cet esprit, il est intéressant d'étudier l'évolution de la répartition des plaintes par abonné au cours de 2019 sur 12 mois glissants de façon à lisser les variations saisonnières.



Dans le graphique ci-dessus on voit ainsi que :

- Orange assure la meilleure qualité de service de façon invariable.
- Celle de Bouygues Télécom a nettement progressé au cours de l'année et s'en rapproche.
- En revanche, celle de Free n'a pas tenu ses promesses de l'an passé et montre une tendance préoccupante.
- Enfin, la part d'insatisfactions de SFR, s'est sensiblement réduite mais reste toutefois à un niveau supérieur à celle des autres.

L'expérience client dans le secteur Internet



Dans ce secteur, la répartition des plaintes selon les étapes du parcours client représentée dans le graphique ci-dessus fait apparaître que :

- La Qualité de service de SFR est mise en cause dans presque toutes les étapes du parcours client et particulièrement dans la *vente*.
- L'*interruption de service* apparaît comme un sujet de préoccupation particulièrement critique pour tous les opérateurs.
- Enfin, en dehors du cas de SFR, la *résiliation* est plus particulièrement critique pour Free et les petits FAI.

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, moins prépondérant que l'an passé, est moins déterminant dans les résultats du secteur 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 73% des plaintes du secteur soit 3% de plus que l'an passé pour les mêmes motifs et cela essentiellement en raison de la forte croissance relative des *interruptions de service* et de la *livraison-installation*.

N°	Motif de plainte	% du total des plaintes Internet 2019	% du total des plaintes Internet 2018	Variation 2019/2018	
				%	volume
1	Interruption de service	27,9%	23,6%	+4,3%	-50% ↘
2	Résiliation du contrat	13,6%	15,3%	-1,7%	-63% ↘
3	Qualité de fonctionnement	12,0%	13,2%	-1,2%	-62% ↘
4	Livraison-installation	11,9%	9,2%	+2,6%	-45% ↘
5	Vente forcée ou dissimulée	7,9%	9,1%	-1,2%	-64% ↘
		73,3%	70,5%		

Commentaires

- Le volume général des plaintes a baissé de 58% par rapport à 2018 mais l'on voit que la part de certains motifs a moins baissé que les autres.
- La part globale des *interruptions de service* et de la *livraison-installation* est en hausse de 7% par rapport à l'an passé.
- La part des autres motifs recule un peu par rapport à 2018 mais gardent leur place, à l'exception de la *Vente forcée ou dissimulée* qui devient dernière, devancée par *livraison-installation*.

Poursuite de la dégradation de la qualité technique

La qualité technique continue de se dégrader, les motifs "*interruption de service*" plus "*qualité de fonctionnement*" qui représentent les dysfonctionnements techniques continuant leur croissance en atteignant en 2019 une part de près de 39,9% des insatisfactions rapportées à l'**AFUTT** contre 37% en 2018.

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 moult réclamations sont complètement ridicules.

Quelques exemples :

Exemple 1 : SFR a résilié notre abonnement ADSL par erreur et se dit impuissant pour remettre notre abonnement en marche ; seule solution proposée, souscription à un nouvel abonnement avec engagement de 12 mois minimum.

Exemple 2 : Bonjour, 4 interventions pour passer à la fibre optique alors que je n'avais rien demandé et que l'ADSL fonctionnait parfaitement. 3 jours de fonctionnement avec la Fibre et en panne depuis le 07/12/2018, vandalisée (coupée) côté Orange, au moins 10 interventions de Free avec toujours le même refrain c'est chez "Orange"

Exemple 3 : Coupure des conversations téléphoniques après un temps de communication aléatoire. Télévision raccordée sur le décodeur avec une image régulièrement marbrée.

La résiliation

Ce motif se maintient depuis des années à un niveau élevé. Ce niveau dénote que les procédures en place ne sont pas adaptées au moins chez certains opérateurs

Quelques exemples :

Exemple 1 : Suite à un passage à l'offre Freebox delta en décembre 2018 j'ai reçu le matériel avec une des 2 alimentations en panne - Ces alimentations étant d'un format spécifique, seul Free peut les remplacer. Malgré mes demandes répétées au 1er février rien n'avait encore été fait, je ne pouvais pas brancher le décodeur TV ni recevoir la télé et les autres services promis. Pourtant Free à procédé aux prélèvements. Le 28 janvier 2019 j'ai envoyé un courrier LRAR de résiliation de mon contrat Free ADSL (client depuis 2006).

Exemple 2 : 1) Le 28 mai 2018, j'ai souscrit un contrat RED-by SFR 2) Je résilie chez ORANGE, lequel, toutefois, me maintient le service d'Accès Haut Débit internet, "a la demande du nouvel opérateur". Ce service a duré 3 semaines (heureusement !). 3) Le branchement de la RED-BOX, fait correctement, a été TOTALEMENT INOPERANT : pas de TONALITE ligne fixe, pas d'internet pendant DEUX MOIS. 4) Bien entendu, débit immédiat dès juin, sur le compte en banque. 5) Aucun contact possible avec SFR. "RED" étant un produit low-cost, pas de représentation en boutique. Numéros de téléphone qui ne débouchent sur RIEN. Il faut se brancher sur un "chat" où on est baladé tant est plus. L'HORREUR !

Exemple 3 : Après résiliation, matériel rendu par UPS. Free me réclame toujours leur matériel heureusement il y a un suivi avec traçabilité.

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 même s'il a un peu reculé cette année. Les insatisfactions dans ce domaine tiennent le plus souvent à une formalisation insuffisante de l'acte d'achat qui est découvert après coup lors de la consultation de la facture et dont la résiliation n'est jamais immédiate. La nouvelle Directive Européenne eIDAS n'a pas apporté l'amélioration attendue alors que des procédures simples de signature électronique sont désormais vulgarisées ?

Quelques exemples :

Exemple 1 : Depuis plusieurs mois des vidéos me sont facturées sans que je les commande (ni les regarde), ainsi que différents services : Deezer, pass jeu, appels vers l'Algérie... Malgré plusieurs réclamations, changements de mots de passe pour le mail et le décodeur ainsi que 2 échanges du décodeur, cela continue, alors qu'il faut en principe entrer un mot de passe pour commander. Orange ne semble pas identifier le problème et parle alternativement de situation impossible (qui nous serait donc imputable) ou de piratage.

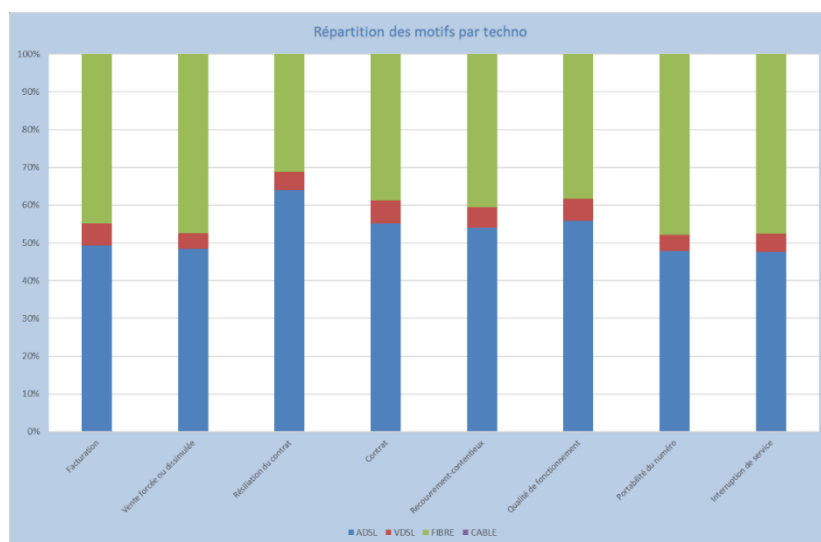
Exemple 2 : Le 20 septembre on me propose un essai canal gratuit jusqu'au 26/10 à résilier avant le 26/10. Je précise mes difficultés financières, que je résilierai et demande confirmation enregistrement et gratuité. Je reçois un mail SFR de confirmation de commande avec num. de commande. Le 21, je reçois un mail de canal je suis abonné et je paierai 4.97 pour sept. et 14.90 pour octobre. je vais sur l'espace client SFR pour résilier, le num. de commande n'existe pas. J'appelle SFR qui dit de résilier chez canal mais on m'a présenté ça comme une option SFR. Je téléphone à canal qui me dit de résilier, on leur a donné mes coordonnées bancaires. Je résilie en

ligne chez canal qui me résilie à compter du 1er octobre.

Exemple 3 : Bonjour, Dans un mail reçu ce jour, RED m'informe que mon forfait de 10€ pour internet, passera à 13€ au mois de janvier, pour disant-ils " me remercier de ma fidélité, en me faisant profiter des appels illimités vers les portables " Or je ne me sers jamais de mon téléphone fixe pour appeler, comme beaucoup d'entre nous, maintenant je n'utilise plus que mon portable pour appeler. Quand j'ai souscrit à cette offre promotionnelle, il était écrit que c'était sans condition de durée. Sur mon compte, sur le site RED, rien n'apparaît sur cette augmentation. Mon fils a eu le même mail pour la même offre.

Incidence de la technologie

Il y a de nombreuses technologies 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 qu'il ne semble pas y avoir de corrélation très nette entre les technologies et les principaux motifs d'insatisfaction. Néanmoins on peut observer que la part de la fibre s'agrandit, peut-être parce qu'elle remplace progressivement les autres technos là où elle est disponible mais pour être objectif, il faudrait connaître la part relative de chacune de ces technos dans les abonnements. En particulier le câble a pratiquement disparu des plaintes. Quant au VDSL, nous avons noté plusieurs cas où la techno VDSL est annoncée au moment de l'abonnement mais ne peut être mise en œuvre.



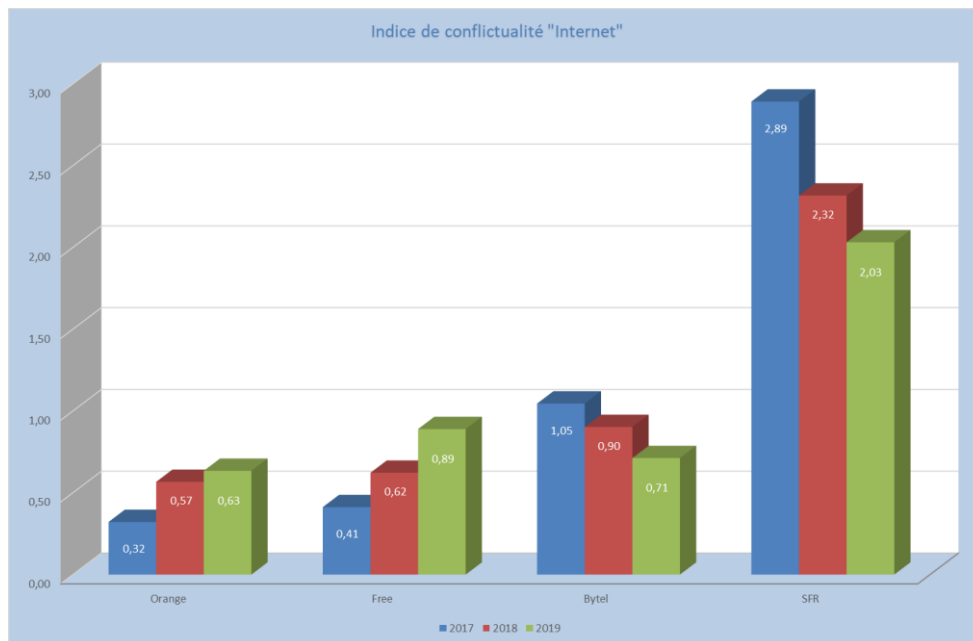
L'indice de conflictualité Internet

L'inconvénient du nombre de plaintes par million d'abonné est qu'il dépend du nombre total de plaintes 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. C'est le quotient de la part de plaintes que génèrent ses clients par sa part de marché, ce qui le rend indépendant du nombre total de plaintes et facilite les comparaisons d'une année sur l'autre. 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 million d'abonnés que les opérateurs du secteur pris dans leur ensemble.

Le tableau ci-dessous rassemble les données du calcul de l'indice 2019 et rappelle les valeurs des indices déterminées en 2018.

FAI	Part des plaintes	Indice 2019	Indice 2018	Part du Parc T3 2019
Orange	24,9%	0,63	0,57	39,30%
SFR	43,4%	2,03	2,32	21,37%
Free	19,4%	0,89	0,62	21,76%
Bouygues	9,2%	0,71	0,90	12,97%
Autres	3,1%	0,67	0,71	4,61%
Total	100%	1	1	100%

La plage des indices : de 0,63 à 2,03 se réduit encore par rapport à l'an passé mais reste cependant très large. Tous les opérateurs sauf SFR ont un indice inférieur à « 1 ». Pour apprécier les tendances, le graphe ci-après montre l'évolution de l'indice de conflictualité des quatre grands opérateurs sur les trois dernières années.



Commentaires

Orange reste en tête mais sa situation se dégrade assez sensiblement. La raison en serait-elle les problèmes liés au déploiement de la fibre ?

Bouygues continue son amélioration et passe devant Free qui avait connu ces dernières années une progression remarquable et se rapprochait d'Orange mais suit ce dernier dans sa dégradation.

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

Conclusion sur le secteur "Internet fixe"

L'année 2019 a été marquée dans le secteur Internet par une baisse un peu moins forte que la baisse de l'ensemble des insatisfactions enregistrées par l'AFUTT. Toutefois la baisse de la part relative aux dysfonctionnements techniques est moins marquée que celles des autres motifs.

Il apparaît que le nombre de plaintes par million d'abonnés calculé sur un parc ARCEP est repassé à un niveau inférieur à celui de 2014, ce qu'il ne faut pas nécessairement interpréter comme une amélioration de la satisfaction, d'autres facteurs étant susceptibles d'avoir entraîné cette baisse des insatisfactions enregistrées par l'AFUTT.

On note en particulier une augmentation de la part de l'ensemble du TOP 5 par rapport aux autres motifs d'insatisfaction moins fréquents.

Parmi les divers motifs d'insatisfaction, c'est la dégradation de la **qualité de fonctionnement** qui est la plus préoccupante bien que la **résiliation** se maintienne toujours à un niveau élevé et que les ventes à la sauvette tendent à atteindre un niveau inadmissible. Il est certain que la formalisation de l'acte d'achat est insuffisante. Les pouvoirs publics arriveront-ils à imposer l'amélioration de cette formalisation en application de la Directive Européenne eIDAS ?

En ce qui concerne la comparaison entre les opérateurs, les écarts semblent se réduire un peu même si SFR a encore de gros progrès à faire. Orange reste le moins conflictuel alors que SFR l'est le plus. 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. N'oublions pas non plus que notre analyse des tendances laisse prévoir une poursuite de la dégradation d'Orange et de Free.

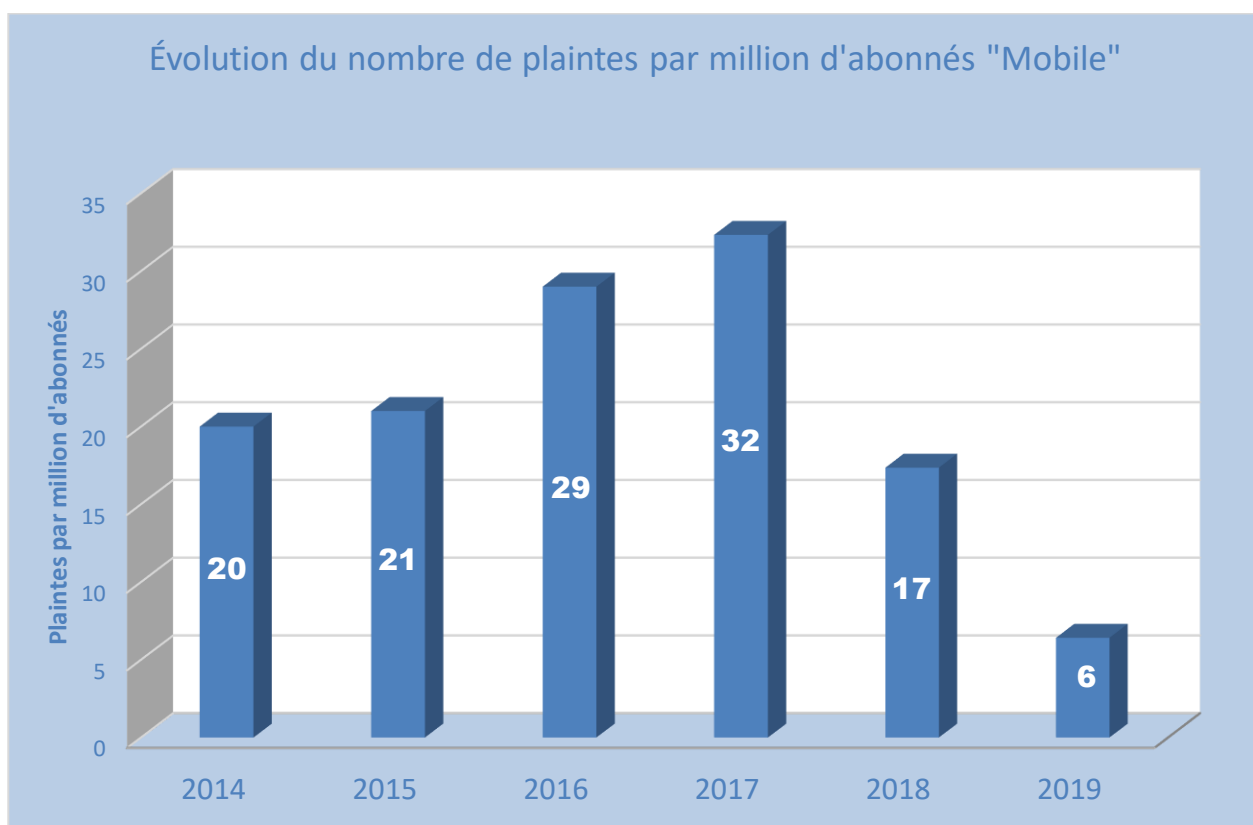
Si l'on s'intéresse à l'évolution au cours de l'année dans ce secteur en particulier, le graphique suivant qui montre l'évolution du nombre de plaintes par million d'abonnés par opérateurs au cours de l'année 2019 sur douze mois glissants, fait apparaître que l'amélioration de BYTEL et de SFR semblent bien des tendances continues mais que la tendance à la dégradation d'Orange ne semble pas très prononcée. En revanche, la tendance à l'augmentation de l'insatisfaction envers FREE est plus préoccupante : sa part relative de plaintes a doublé.

III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile »

Volume de plaintes et répartition

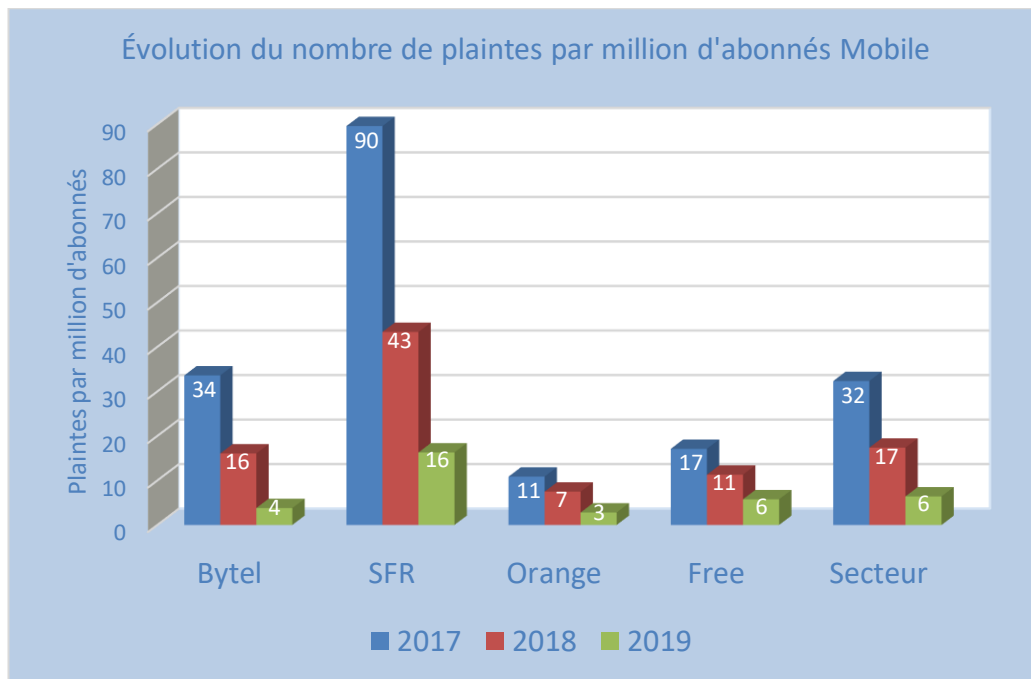
Dans le secteur mobile encore plus que dans celui d'Internet le volume des plaintes enregistrées à l'AFUTT a considérablement baissé en 2019.

Les 476 plaintes reçues (soit 36% du nombre reçu en 2018) ont pour origine les Opérateurs Réseau Mobile (MNO) : Orange, SFR, Bouygues Télécom, Free (les plaintes des offres « low cost » de ces MNO sont incluses) et les MVNO (Mobile Virtual Network Operator) : Coriolis, NRJ, La Poste mobile, Pritel, Zéro forfait, etc. La rubrique "Autres" comprend les plaintes concernant les prestataires non cités ci-dessus et les plaintes non affectées (prestataires inconnus du plaignant par exemple pour les SVA). Cette évolution est illustrée ci-dessous

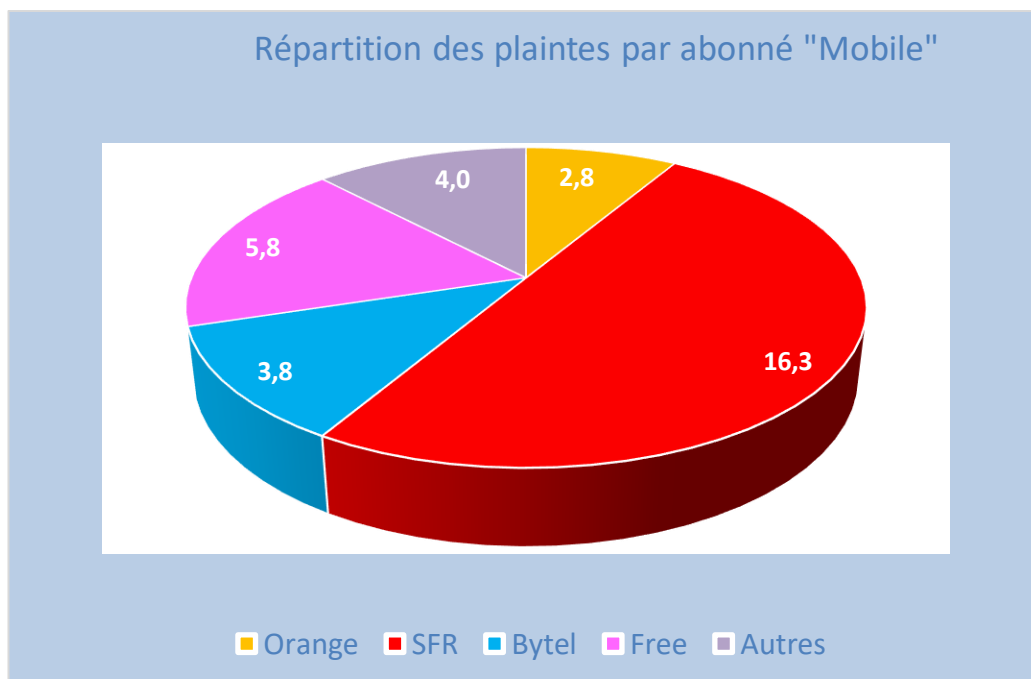


Toutefois, cette baisse n'est pas dans les mêmes proportions chez tous les opérateurs. En raison des conditions dans lesquelles les plaignants saisissent l'AFUTT, le nombre de plaintes par million d'abonnés ne représente qu'une faible part de la mesure réelle des insatisfactions client. L'intérêt de 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 de plaintes par million d'abonnés des trois dernières années. Il montre la baisse générale significative de cet indicateur sur les trois dernières années et dans des proportions différentes selon les opérateurs.



Le graphique suivant montre que dans ce secteur mobile comme dans celui d'Internet, malgré des progrès dans la prise en charge des plaintes, la qualité de service de SFR reste en dessous de celle de ses concurrents.



Le tableau ci-après donne l'évolution en volume et en part relative par rapport à 2018.

Opérateurs	Orange	SFR	ByTel	Free	MVNO	Autres	Total
Delta en volume/2018	-63,8%	-62,6%	-74,8%	-51,6%	-70,9%	-39,3%	-63,7%
Part relative 2019/2018	12/12%	52/50%	13/19%	16/12%			
Delta en %/2018	-0,05%	1,53%	-5,94%	3,87%	-0,84%	1,43%	
Nb plaintes par M abon. 2019/2018	3/7	16/43	4/16	6/11	4/10		6/17

Commentaires

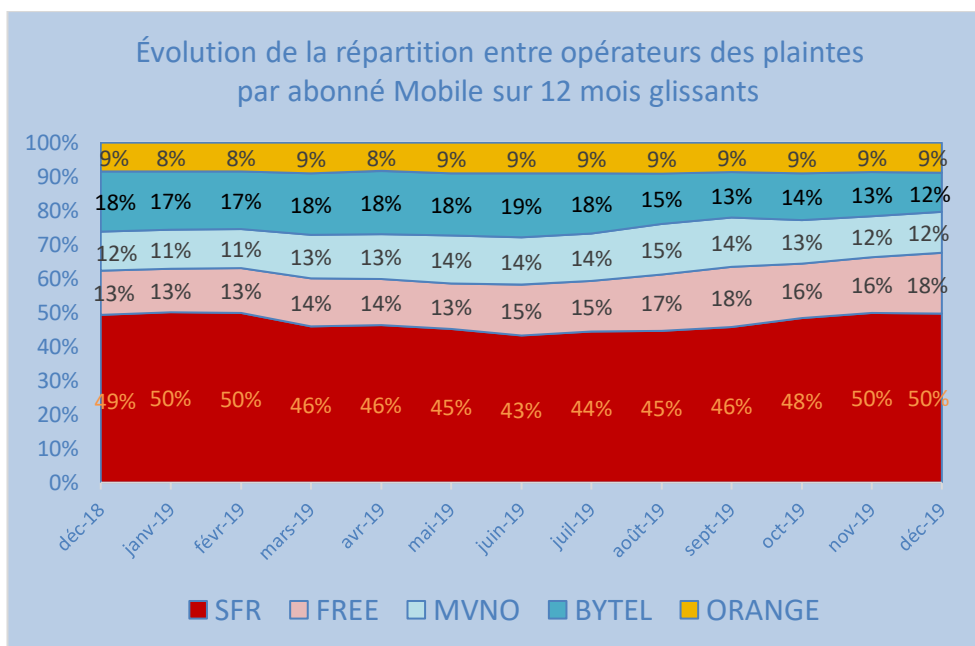
Bouygues Télécom progresse sensiblement par rapport à 2018 (13,4 vs 19,4%) alors que la part de SFR ne régresse pas et prend au contraire 1,5% : cela ne confirme pas ce que laissent espérer les résultats des derniers mois de 2018.

FREE confirme notre pessimisme de l'an passé en passant de 11,7 à 15,5 %.

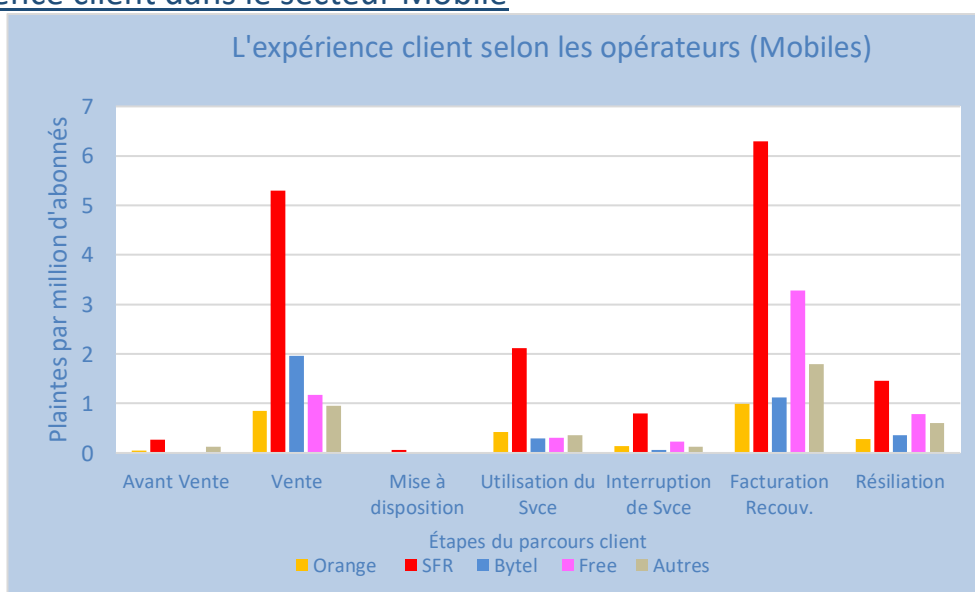
Orange en conservant la même part qu'en 2018 arrive en tête.

Enfin, notons que la part des petits opérateurs (MVNO et autres) s'est également légèrement accrue.

Comme pour le secteur Internet, l'évolution de la répartition des plaintes par million d'abonnés au cours de 2019 sur 12 mois glissants entre opérateurs illustrée par le graphique ci-après semble indiquer que seule la part de Bouygues présente une tendance à la diminution se rapprochant de celle d'Orange. En particulier SFR après une amélioration sensible au premier semestre replonge au cours du second : Sa part de plaintes compte tenu de son parc continue de représenter plus de la moitié de celles reçues à l'Affut.



L'expérience client dans le secteur Mobile



Dans ce secteur, SFR monopolise les dernières places mais la « vente » et surtout la « facturation » cristallisent les mécontentements.

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

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

Les cinq premiers litiges rassemblent 75% des plaintes reçues en 2019. Le tableau ci-après les détaille et rappelle les résultats de l'année précédente.

N°	Motif de plainte	% du total des plaintes mobiles 2019	% du total des plaintes mobiles 2018	Variation 2019/2018	
				%	volume
1	Facturation	29,2%	32,1%	-2,9%	-67% ▼
2	Vente forcée ou dissimulée	20,4%	14,4%	6,0%	-48% ▼
3	Résiliation du contrat	10,3%	10,8%	-0,5%	-65% ▼
4	Contrat	8,8%	9,8%	-1,0%	-61% ▼
5	Recouvrement-contentieux	8,8%	8,2%	0,7%	-31% ▼
		77,5%	75,3%		

Commentaires

- La baisse du volume général des plaintes par rapport à 2018 est encore plus accentuée que pour Internet (64 vs 58%) mais, comme souvent, le nombre de certains motifs a baissé moins que d'autres, avec pour conséquence que la part relative de la *Vente forcée et dissimulée* a augmenté de même que *Recouvrement-contentieux* qui, en passant de 8,2 à 8,8%, entre au Top 5 et en chasse *Qualité de fonctionnement* alors que *Contrat*, bien que en passant de 9,8 à 8,8% s'y maintient, à égalité avec le précédent.
- La part de *Facturation* ne faiblit guère.
- Le classement des trois premiers motifs du TOP 5 reste inchangé mais toutefois *Vente forcée ou dissimulée* augmente encore sa part pour la quatrième année consécutive alors qu'au contraire la part de *Résiliation du contrat* se réduit à un niveau inférieur à celui de 2015.

Facturation

Pour la *facturation* c'est la consommation en itinérance qui reste la cause la plus souvent citée même si elle baisse par rapport à l'an passé (38 au lieu de 52%) : la nouvelle Directive européenne n'a pas tout réglé ! Facturation hors forfait (24%) et à tort (20%) sont aussi souvent mentionnées. Les communications sur les ferries opérées via satellite restent toujours une des causes fréquentes.

Quelques exemples :

Exemple 1 : Red me facture du hors forfait alors que je n'ai pas utilisé la wifi de RED mais la wifi de l'hôtel. De plus j'ai la preuve que le 27 Août 2019 j'étais à Paris donc je n'ai pu avoir de hors forfait à cette date. J'ai la preuve de l'hôtel où je me trouvais.

Exemple 2 : Bonjour, Je suis parti quelques jours au Liban sans me soucier particulièrement de ma téléphonie, et j'ai eu la mauvaise surprise d'être facturé de plus de 700€ de data. A ma charge, j'ai effectivement reçu un message de SFR le 1er jour me disant que j'allais être chargé de 60€ pour dépassement, mais ensuite je n'ai rien reçu du tout et, la veille de mon départ, mon téléphone laissé dans ma chambre d'hôtel "aurait utilisé" pour plus de 350€ de datas ! Au demeurant, il y avait le wifi sur place... Je suis de la vieille génération : à part checker mes emails, je n'utilise mon téléphone que pour recevoir ou passer des appels, ce qui n'a pas été le cas. En aucun cas je ne l'utilise pour surfer sur le net ou regarder des vidéos ; pour cela mon ordinateur fait bien mieux l'affaire.

Exemple 3 : J'ai souscrit une option Suisse le 5 juillet 2017, malgré cela l'opérateur me facture chacun des appels passés vers ou de suisse ... Je dois appeler chaque mois depuis plus d'un an pour que cela soit rectifié.

Vente forcée ou dissimulée

Outre les ventes dissimulées (61%), ce sont ici les refus de rétractation qui sont les plus fréquents bien qu'en baisse par rapport à l'an passé (13 au lieu de 18%).

Quelques exemples :

Exemple 1 : En avril 2018, un individu a souscrit en mon nom 2 lignes de téléphonie mobile avec l'achat de 2 mobiles Samsung dernière génération. J'ai appelé SFR 36 heures après avoir reçu le SMS de cette souscription, je les ai informés ne pas être à l'origine de ces souscriptions et achats, j'ai demandé l'annulation de ces commandes et le blocage de la mise à disposition des téléphones en point relais mais ces commandes ont malgré tout été honorées, et les téléphones récupérés. Depuis, malgré l'envoi d'un dossier complet avec plainte gendarmerie, je suis mis en demeure de payer 1600 euros environ, ma ligne a été résiliée le 8 décembre 2018. J'ai le sentiment d'une volonté délibérée de ne pas prendre en compte ma demande et la volonté de me vendre de manière forcée ces téléphones et ces abonnements.

Exemple 2 : Comme je ne recevais pas chez moi, on m'a dit de prendre le système Femto. Ça marchait mais on m'a fait payer le boîtier Femto. Ils viennent de supprimer Femto pour un système wifi mais il faut une appli avec laquelle mon Galaxy note 3 lite n'est pas compatible, on me propose des offres spéciales de portables bien chers bien sûr et il faut me réengager (sans signer quoi que ce soit ce qui est illégal) pour 24 mois tout ça pour que je reçoive chez moi.

Exemple 3 : Bonjour, Je viens de recevoir de mon fournisseur (Bouygues) le SMS suivant : Rappel : Dès le 9/11/2019, vous bénéficierez automatiquement et sans engagement de 40Go/mois en France métropolitaine dont 4Go en Europe/DOM (au lieu de 20Go en France dont 2Go en Europe/DOM) pour +4€/mois. + d'infos ou renoncer sur <http://po.st/evolBYOU> 1 - Ce message a été reçu par le même canal que les innombrables offres commerciales et rien ne le discerne donc d'une énième pub envahissante. 2 - Le fait d'indiquer "sans engagement" en tête de message n'est pas anodin pour noyer la véritable info en fin de message qui est l'augmentation du tarif de 80% !!! 3 - L'adresse du site indiqué s'apparente plus aux adresses que l'on retrouve sur les arnaques que sur les vrais échanges officiels.

Exemple 4 : Je suis scandalisé par la pratique des ventes "forcées" d'options non demandées et qu'on perd du temps à désactiver, avec beaucoup de temps et de difficultés !!!! la pratique devrait être interdite.

Exemple 5 : Suite à une démarche commerciale par téléphone de la part de SFR j'ai accepté de quitter Free pour SFR avec portabilité de mon numéro de portable le 23 août 2019. Ils m'ont confirmé que j'avais 14 jours de délai légal de rétractation. Suite à un essai de quelques jours du service SFR. J'ai souhaité me rétracter pour des raisons de mauvaise qualité de couverture de zone sur mon territoire. J'ai demandé à SFR de me rétracter tout en gardant mon numéro de portable ce qui est primordial pour moi. Je travaille de chez moi et mon numéro est ultra important. Ils m'ont confirmé que cela était possible. Cependant, la personne du service technique a fait une erreur et a coupé ma ligne. Impossible de récupérer ma ligne chez un autre opérateur, même avec le RIO. SFR a l'obligation de récupérer ma ligne ce qu'ils ne font pas. J'ai écrit un recommandé avec accusé de réception à SFR pour une mise en demeure pour faute grave. Mon problème date du 4 septembre 2019 et je n'arrive pas à obtenir une réponse et surtout la remise en service de ma ligne SFR.

Résiliation du contrat

Pour la résiliation, le *refus de résiliation anticipée sans frais* reste un motif fréquent (32%) devant la *résiliation non prise en compte* (20%) mais parmi de multiples causes diverses non précisées (35%).

Quelques exemples :

Exemple 1 : Mon contrat a été résilié par erreur par CIC Mobile : du coup j'ai perdu mon numéro que j'utilisais depuis plus de 15 ans et ils disent être dans l'impossibilité de me fournir le RIO pour que je puisse récupérer mon numéro.

Exemple 2 : J'ai souscrit un abonnement début août. Au bout de 48h j'ai constaté que je ne captais pas à mon domicile, le service technique m'a assuré que le problème était temporaire (antenne), début septembre je recontacte le service : mêmes explications puis le service client pour résilier, ils m'assurent que le problème est sur le point d'être résolu et me remboursent le mois précédent mais je n'ai toujours pas de réseau à l'heure actuelle. Hier, je décide de rappeler, baladé entre les différents services de 17 à 19h30 ! Malgré les constatations du service technique comme quoi la 3G ne passe pas chez moi et après m'avoir proposé une appli pour passer mes appels en wifi (aucun résultat sur la qualité de ma couverture) le service résiliation refuse une résiliation sans frais (plus de 300€) car engagement jusqu'en août 2020.

Exemple 3 : J'avais un abonnement SFR pris à mon adresse principale à Colomiers ou cela fonctionnait bien mais je possède une maison dans l'Aude à Sonnac-sur-l'Hers ou je passe tous mes Week-ends et congés mais je n'avais aucun réseau à cette adresse. Il se trouve que de par mon métier je dois être joignable 7/7 et 24/24. J'ai donc décidé de casser mon contrat 1 an avant le terme de celui-ci car je ne pouvais plus rentrer chez moi. Aujourd'hui SFR me demande des frais de résiliation de 285 euros. Je leur ai expliqué le problème mais ils ne veulent rien savoir. J'ai déjà essayé avec le conciliateur qui n'a rien voulu savoir.

Contrat

Les *changements de tarif* restent la cause la plus souvent mentionnée (34%) pour le motif contrat devant le *changement des conditions générales* (18%).

Quelques exemples :

Exemple 1 : Bonjour J'ai souscrit un abonnement mobile à 9,90 €/mois pour mon fils en nov 2018 (n° client 1611271264) chez Sosh et sans option. Mon fils a réussi à souscrire sans mon consentement diverses options entraînant des factures très importantes (exemple 436,53 € en mars 2018). A ce jour, je refuse de payer les diverses options souscrites sans mon consentement et j'ai adressé à Orange un courrier contestant la dette qui s'élève à ce jour à 729,70 €. Mon courrier est actuellement traité par le service consommateur d'Orange. Je conteste le fait que SOSH/Orange autorise l'utilisateur (mon fils) à accéder à l'espace client, et à modifier le mot de passe et le mail, à modifier le contrat et souscrire de nombreuses options, sans l'accord préalable du Souscripteur. Je conteste aussi le fait que SOSH/Orange ait laissé faire, alors qu'à chaque fois que je prenais connaissance d'une souscription d'option, je l'annulais sur le champ. J'ai ainsi annulé 5 fois en mars 2018 la souscription de Pass internet 20 GO (à 25 € le pass) !!

Exemple 2 : J'ai reçu un SMS m'informant que je pouvais renouveler mon mobile après 1 an chez eux avec une offre sans mobile à 10 euros. Je précise que le forfait est en offre multipack box + 2 téléphones. Mon forfait était passé depuis peu à 25 euros par mois, cela m'avait bien été indiqué lors de la signature de contrat. Sauf qu'en renouvelant mon mobile en ligne via mon espace client, mon forfait est passé à 35 euros sans aucune indication de leur part. Ni facture par mail indiquant ce changement. Je l'ai découvert en recevant ma facture en ligne. J'ai les captures d'écrans m'indiquant que cela ne m'a été indiqué nulle part pendant le processus de renouvellement.

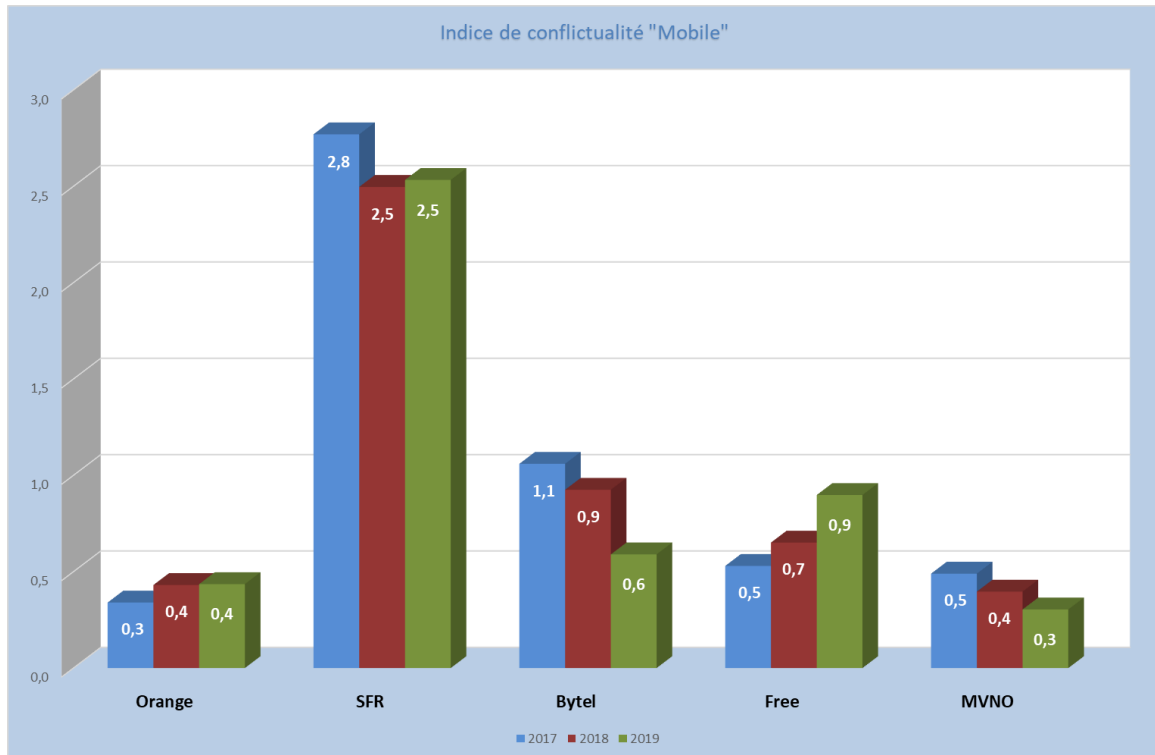
Exemple 3 : SFR m'a supprimé mon illimité en data le mois dernier et mis 100 GO à la place. Depuis ce matin je suis restreint au niveau du débit alors que je n'ai consommé que 24 GO. L'opérateur ne trouve aucune solution et m'a dit d'attendre le 25 date de réinitialisation du forfait pour voir si ça re-fonctionne mais ce n'est pas sûr ... Je ne peux même pas ouvrir une page Google tellement le débit est faible. De plus en faisant semblant de me trouver une solution, ils m'ont réengagé 12 mois alors que je leur ai dit à plusieurs reprises que je ne voulais aucune modification d'engagement ...

Incidence de la technologie

Les réseaux et terminaux mobiles appartiennent à diverses technologies. Lors d'un dépôt d'insatisfaction sur le site de l'AFUTT, il est possible de déclarer la technologie utilisée. Plus de 50% des internautes l'ont fait mais aucune corrélation n'apparaît entre les motifs d'insatisfaction et la technologie. Néanmoins, il est grâce à cela possible de constater qu'en 2019 aucune des insatisfactions pour lesquelles la technologie a été déclarée ne fait référence à la 3G, le reste se déclarant en 4G.

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 de plaintes 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. Les valeurs de l'indice 2019 ainsi que celles des deux années précédentes sont rapportées dans le graphique ci-après.



Le tableau ci-dessous rassemble les données du calcul de l'indice 2019 et rappelle les valeurs des indices déterminés en 2018.

MNO	Part des plaintes	Indice 2019	Indice 2018	Part du Parc T3 2019
Orange	12,4%	0,44	0,43	28,5%
SFR	51,7%	2,53	2,50	20,4%
Free	15,5%	0,90	0,65	17,3%
Bouygues	13,4%	0,59	0,93	22,8%
Autres	6,9%	0,63	0,40	11,1%
Total	100%	1	1	100%

Dans cette comparaison, Orange reste le moins conflictuel. Bouygues Télécom parvient à se rapprocher d'ORANGE alors que FREE s'en éloigne.

Conclusion sur le secteur "Mobile"

L'année 2019 a été marquée dans le secteur mobile par une baisse un peu plus forte que la baisse de l'ensemble des insatisfactions enregistrées par l'AFUTT. Le nombre de plaintes par million d'abonnés calculé sur un parc ARCEP est en conséquence repassé en dessous du niveau de 2014 après le pic des deux dernières années, ce qui n'est néanmoins pas nécessairement l'indice d'une amélioration de la satisfaction, de multiples autres causes pouvant être à l'origine de la baisse des plaintes déposées sur notre site.

Dans le secteur Mobile aussi, la part de l'ensemble du TOP 5 a augmenté et plus particulièrement la [Vente forcée ou dissimulée](#).

Parmi ces divers motifs, ce sont la [Facturation](#) et la [Vente forcée ou dissimulée](#) qui sont les plus préoccupants représentant à eux deux la moitié des insatisfactions. Il faut sans doute se réjouir que les motifs d'insatisfaction du Top 5 soient des motifs commerciaux qui devraient être faciles à résoudre par les opérateurs. [Interruption de service](#) et [Qualité de fonctionnement](#) ont disparu du Top 5 et très légèrement baissé.

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.

IV. Éléments d'analyse des plaintes du secteur « Fixe classique ».

Volume de plaintes et répartition

Le secteur « Fixe classique » correspond au Réseau Téléphonique Commuté (RTC). Ce secteur perd régulièrement des abonnés. En outre, il apparaît que les internautes affectent indument à ce secteur un certain nombre de plaintes qui en toute logique devraient plutôt l'être au secteur Internet. Au 3^{ème} trimestre 2019, le RTC a encore perdu près de 900 000 abonnés par rapport à l'an passé. Malgré la diminution de ce nombre d'abonnements, il comptabilise toujours, cette année encore, un peu plus de 9 % des plaintes du domaine des CE dans ce secteur. Comme pour les autres secteurs, le nombre de plaintes a également baissé à raison dans celui-ci d'environ 49%, soit dans une proportion inférieure aux secteurs Internet et mobile. Le nombre de plaintes par unité de parc (de l'ordre de 14) est ainsi à peu près la moitié du secteur « Internet fixe » et le double du secteur « mobile ».

En raison de son rôle particulier d'opérateur historique, Orange s'est vu jusqu'à présent affecter la majorité des plaintes avec toutefois une baisse à 34% en 2018. Cette part remonte en 2019 à 44% alors que celle de SFR redescend à 21%. Il faut toutefois signaler que :

- d'une part, ramené à leur parc respectif, la part de plaintes est nettement en défaveur des opérateurs autres qu'Orange (nombre de plaintes par million d'abonnés de 36 contre 18 pour Orange) même si Orange n'est généralement pas innocent lorsqu'il s'agit d'un dysfonctionnement technique mais ce n'est pas le motif le plus fréquent (moins de 9%).
- d'autre part le tiers restant est soit attribué à des petits opérateurs dont la part reste sensiblement stable (~30% contre 37% en 2018) soit n'est pas précisément attribué à un opérateur. Toutefois pour les uns comme les autres, la plus grosse part est attribuée au motif Résiliation (61%), plus précisément résiliation non prise en compte ou refus de résiliation anticipée.

Le TOP 5 des plaintes du secteur « Fixe classique »

Ce TOP 5 est en fait un TOP 6 mais s'il avait été limité à 5 ce serait le seul des trois dont la part par rapport à l'ensemble des insatisfactions du secteur régresse pour la deuxième année, certes légèrement (65,3 vs 68,1%). Le TOP 5 de l'année 2019 ne représente que 68% des plaintes du secteur fixe contre plus de 76% l'an passé. Les quatre premiers items sont les mêmes que l'an passé mais dans un ordre légèrement différent. Le motif Livraison Installation reprend la place qu'il avait perdue l'an passé mais en fait plusieurs motifs sont à des niveaux très proches et une petite variation les fait entrer ou sortir du podium.

N°	Motif de plainte	% du total des plaintes fixes 2019	% du total des plaintes fixes 2018	Variation 2019/2018	
				%	Volume
1	Interruption de service	22,3%	16,2%	6,1%	-29% ▼
2	Facturation	12,4%	15,3%	-2,9%	-58% ▼
3	Vente forcée ou dissimulée	12,4%	22,6%	-10,2%	-72% ▼
4	Livraison-installation	9,1%	6,8%	2,3%	-31% ▼
4	Portabilité du numéro	9,1%	4,7%	4,4%	0% ▼
4	Résiliation du contrat	9,1%	7,2%	1,9%	-35% ▼
		74,4%	72,8%		

Cette baisse observée pour la deuxième année, corrobore le fait qu'en ce secteur les motifs sont de plus en plus répartis. Il est cependant préoccupant de noter la part importante des *Interruptions de service* qui dénote le mauvais état du cuivre souvent dénoncé. Il est aussi étonnant de constater que le motif *Livraison-installation* reste en bonne place alors que le RTC n'est plus commercialisé depuis novembre dernier et qu'apparemment la technologie de remplacement n'est pas encore très populaire ! Le motif *Portabilité du n°* fait son apparition dans le TOP 5 en doublant par rapport à l'an passé, rejoignant ainsi *Résiliation du contrat* et *Livraison-installation* avec lesquels il est à égalité.

Commentaires

- La part relative des insatisfactions pour le secteur fixe classique augmente cette année à un peu plus de 9% de l'ensemble des insatisfactions. Cela étant, il faut reconnaître que certaines plaintes enregistrées dans ce secteur devraient l'être dans le secteur Internet.
- Le motif *Vente forcée ou dissimulée* est en forte baisse de même que *Facturation* toutefois à un moindre degré.
- *Interruptions de service*, *Livraison-installation*, *Portabilité du n°* et *résiliation* sont tous les quatre en forte hausse.
- *Consommation en itinérance* (40%) et *facturation à tort* (25%) sont les causes les plus souvent citées pour le motif *facturation*, *résiliation non prise en compte* est la plus fréquente (76%) pour la *résiliation*.
- Parmi les causes invoquées, les dysfonctionnements attendus suite à la fin de la commercialisation du RTC sont certes parfois cités mais sont encore peu nombreux.
- *Recouvrement-contentieux*, *Appels-messages non désirés*, *Contrat* sont au pied du podium avec une part de 5 à 7% des plaintes. Bloctel reste toujours aussi inefficace.

V. Conclusion générale

Pour l'ensemble des Communications Électroniques, le nombre de plaintes parvenues à l'AFUTT en 2019 a diminué d'environ 60% par rapport à 2018. Cette réduction, peut avoir différentes causes dont une amélioration générale des services en particulier ceux de SFR, et une augmentation de la volatilité des dépôts de plaintes entre les différentes plateformes de recueil et de recours mises à disposition des consommateurs français.

Néanmoins en tendance, cette amélioration est constatée par tous les observatoires de la place, ce qui est très encourageant, même s'il reste beaucoup à faire pour rejoindre les standards actuels en relation client, pouvant être constatés dans d'autres secteurs de la consommation grand public.

Pour évaluer l'évolution de la situation, il vaut donc mieux s'intéresser à la part relative des différents motifs d'insatisfaction et à la part des insatisfactions attribuée à chacun des opérateurs, en particulier à l'indice de conflictualité et au nombre de plaintes par million d'abonnés.

Tous secteurs confondus et en comparaison avec la situation de 2018, les points saillants sont :

- La part du secteur Internet continue à croître par rapport aux autres secteurs et prend une proportion que l'on n'avait encore jamais connue.
- Les *Interruptions de service*, la *Facturation* et la *Vente forcée ou dissimulée* dominent dans presque tous les secteurs.
- En ce qui concerne l'expérience client, le cas de SFR reste particulièrement préoccupant pour la *facturation*, la *vente* et la *résiliation* même si des indices d'amélioration générale par rapport aux autres opérateurs sont nettement perceptibles.
- Toujours globalement Orange, même si sa part augmente, reste le moins conflictuel devant Bouygues et les petits opérateurs qui font presque jeu égal avec lui. SFR améliore sa situation en réduisant son écart avec les autres opérateurs. Inversement la part de FREE augmente sensiblement. Dans chacun des groupes la part des opérateurs low cost reste relativement marginale.

Dans le secteur d'Internet, le volume général des plaintes enregistrées a baissé de 58% par rapport à 2018, soit un peu moins que la baisse globale, tous secteurs confondus. SFR et Orange ont les plus grosses parts d'insatisfaction mais si l'on tient compte de leur parc respectif, c'est Orange qui a le meilleur indice de conflictualité, Free et Bouygues s'en rapprochant et SFR qui a le plus fort.

En ce qui concerne les motifs d'insatisfaction dans ce secteur, c'est "[l'interruption de service](#)" qui arrive en tête, en nette augmentation relative (+4 points) par rapport à 2018. La part de la "[résiliation](#)" baisse un peu mais reste à un niveau élevé. La qualité technique ([qualité de fonctionnement + Interruption de service](#)) continue de se dégrader (39,9 vs 36,8%) de façon préoccupante.

Dans le secteur mobile, le volume général des plaintes enregistrées a baissé de 64 %, soit plus que la baisse globale, tous secteurs confondus. SFR et Bouygues ont là aussi les plus grosses parts d'insatisfaction mais si l'on tient compte de leur parc respectif, ce sont les MVNO qui ont le meilleur indice de conflictualité juste devant Orange et Bouygues. SFR a le plus fort, inchangé par rapport à l'an passé, alors que FREE est juste un peu meilleur que la moyenne.

En ce qui concerne les motifs d'insatisfaction dans ce secteur, c'est toujours la "[facturation](#)" qui arrive en tête avec une part à peine inférieure à celle de l'an passé. En outre la part globale de l'ensemble des motifs du TOP 5 a augmenté mais pas de la même façon pour chacun de ces motifs. "[Vente forcée et dissimulée](#)" a également sensiblement augmenté alors que "[Contrat](#)" et "[Résiliation](#)" ont légèrement baissé.

Enfin dans le fixe classique, l'insatisfaction est tirée par les "[Interruptions de service](#)" dont la part est en forte hausse. La part de "[Facturation](#)" en deuxième place baisse mais moins sensiblement que "[Vente forcée ou dissimulée](#)". Les trois motifs suivants sont en hausse sensible. À noter plusieurs motifs avec des parts de 5 à 7 % qui sont au pied du podium parmi lesquels les [appels ou messages indésirés](#).

Quels que soient les supports de communication, ces problèmes d'[appels non désirés](#) deviennent tout à fait insupportables alors que Bloctel est complètement impuissant contre eux. Le nouvel arsenal à l'étude par les pouvoirs publics pour combattre ces abus sera-t-il plus efficace ?

Dans l'ensemble, on peut remarquer que le TOP 5 des insatisfactions a tendance à prendre une proportion de plus en plus importante : ne serait-ce pas l'indice qu'il y a parmi ces motifs certains d'entre eux auxquels les opérateurs devraient s'attaquer sérieusement afin d'apporter une amélioration sensible de la satisfaction de leurs clients ?