

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

dans le secteur des Communications Électroniques

Note de synthèse

Auteur : Pierre-Yves HÉBERT - AFUTT

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

Table des matières

+++Avant propos+++	3
+++Avis au lecteur+++	3
I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'Afutt	3
Le TOP 5 des motifs de plaintes en 2019	4
Évolution de la répartition des motifs au cours de l'année 2019	4
Le vécu des utilisateurs des communications électroniques	5
II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet fixe ».....	5
Volume de plaintes et répartition.....	5
L'expérience client dans le secteur Internet	7
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des plaintes « Internet fixe».....	8
Le TOP 5 du secteur, donné dans le tableau ci-dessus, 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 <i>interruptions de service</i> et de la <i>livraison-installation</i>	8
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.....	8
Commentaires.....	8
L'indice de conflictualité Internet.....	8
Conclusion sur le secteur "Internet fixe"	9
III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile ».....	10
Volume de plaintes et répartition.....	10
L'expérience client dans le secteur Mobile	11
Les principaux motifs d'insatisfaction : TOP 5 des plaintes « Mobile »	12
Commentaires.....	12
L'indice de conflictualité Mobile.....	12
Conclusion sur le secteur "Mobile"	13
IV. Éléments d'analyse des plaintes du secteur « Fixe classique ».....	13
Volume de plaintes et répartition.....	13
Le TOP 5 des plaintes du secteur « Fixe classique »	13
V. Conclusion générale	14

+++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 les problèmes rencontrés dans un contexte de forte croissance de la Communication Electronique 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.

+++Avis au lecteur+++

Dans l'interprétation des résultats, le lecteur doit garder à l'esprit les quelques principes méthodologiques qui suivent :

Aucun traitement spécifique n'est effectué pour qualifier l'échantillon de la population des plaignants qui décident de s'adresser à l'AFUTT.

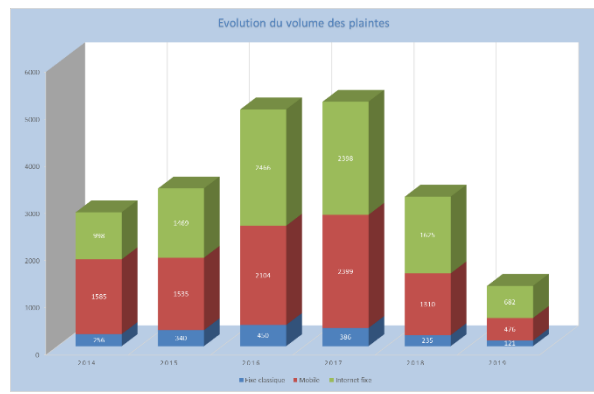
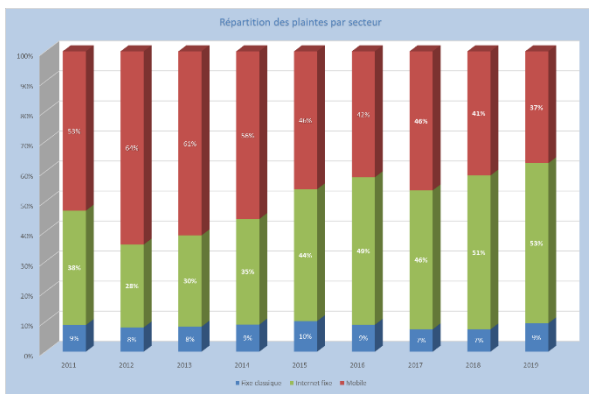
1. Les plaintes ou insatisfactions reçues à l'AFUTT proviennent essentiellement d'utilisateurs n'ayant pas reçu du service client (voire du service consommateur) de leur opérateur une réponse satisfaisante. L'Observatoire de l'AFUTT est donc à la fois un indicateur du niveau de mécontentement des utilisateurs et un révélateur de l'efficacité du traitement des réclamations par les prestataires.
2. **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.

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 de plus en plus largement observée chez ceux qui ne bénéficient pas des meilleures conditions ou qui sont victimes de dysfonctionnements.

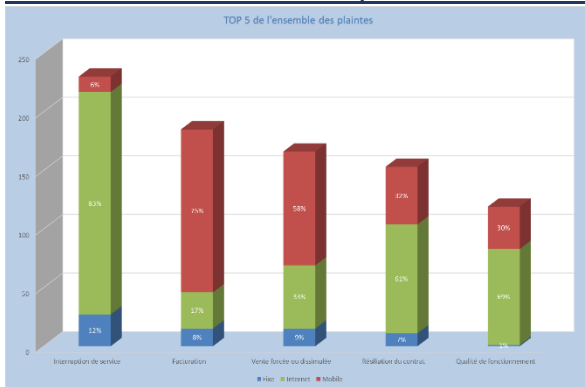
Depuis que notre Observatoire existe, il s'est avéré que le volume annuel des insatisfactions reçues peut varier significativement en fonction du contexte général ou de la politique commerciale d'un opérateur particulier. Nos réflexions portent donc davantage sur l'évolution de la répartition du motif 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.



Ces graphiques montrent que, d’une part la diminution de la part des plaintes du secteur mobile par rapport au secteur Internet se poursuit de façon quasi continue depuis 2013 et que, d’autre part, 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. Néanmoins, plus d’un millier d’utilisateurs ont encore fait confiance en 2019 à l’Afutt 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

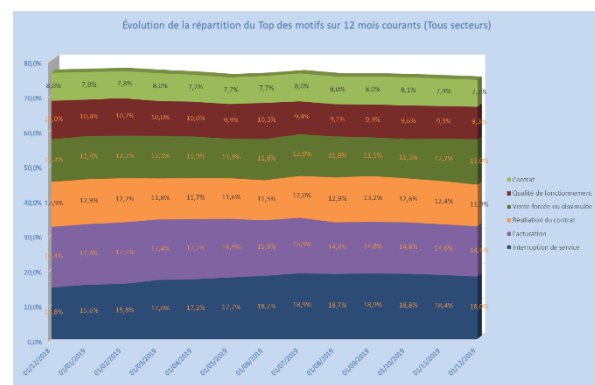


Il est rappelé que dans l’analyse des motifs, seul le motif « origine » est retenu. Ce graphique montre que la répartition par motif de plaintes est assez contrastée en fonction des secteurs. Cette année, c’est l’interruption de service qui prend la tête des motifs d’insatisfaction sur l’ensemble des 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.

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

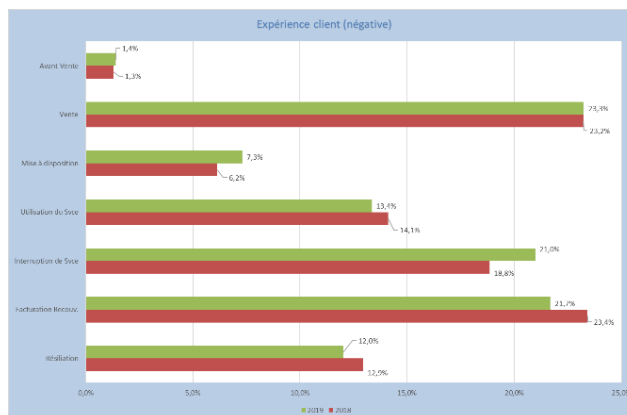
Il est également intéressant d’observer sur le graphique ci-contre comment ont évolué les principaux motifs d’insatisfaction au cours de l’année 2019. Il montre que la part des interruptions de service est en croissance en fin d’année alors qu’au contraire celle des problèmes de facturation semble baisser.



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 puis la rupture de la relation : la résiliation du contrat (voir le détail au nota¹).

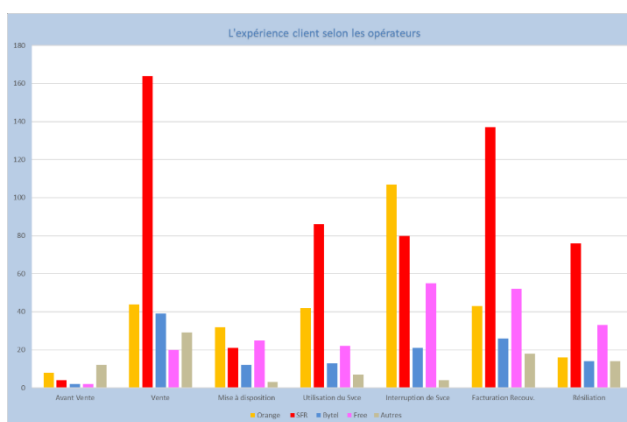
Le graphique ci-contre illustre leur importance relative.



Les étapes "**Facturation recouvrement**" et "**Vente**" arrivent cette année encore largement en tête mais la première perd toutefois quelques % d'importance par rapport à l'an passé. En revanche, "**l'interruption de service**" prend encore cette année quelques % de plus par rapport à l'an passé, rejoignant presque la **facturation** ce qui devient de plus en plus préoccupant, s'agissant d'un dysfonctionnement total majeur.

Cette expérience est détaillée pour chacun des opérateurs dans le graphique ci-contre :

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.



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

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.

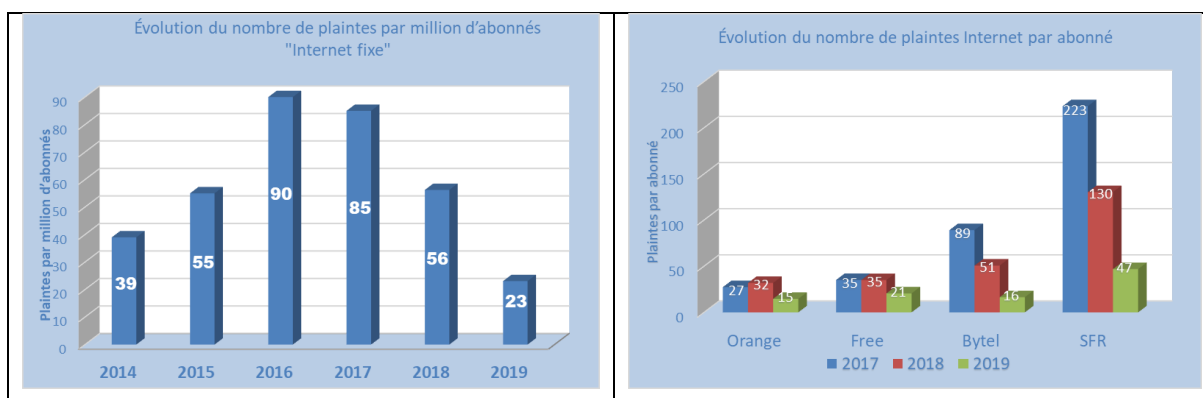
Facturation recouvrement : plaintes relatives à la facturation, le paiement, le recouvrement et le contentieux.

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

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.

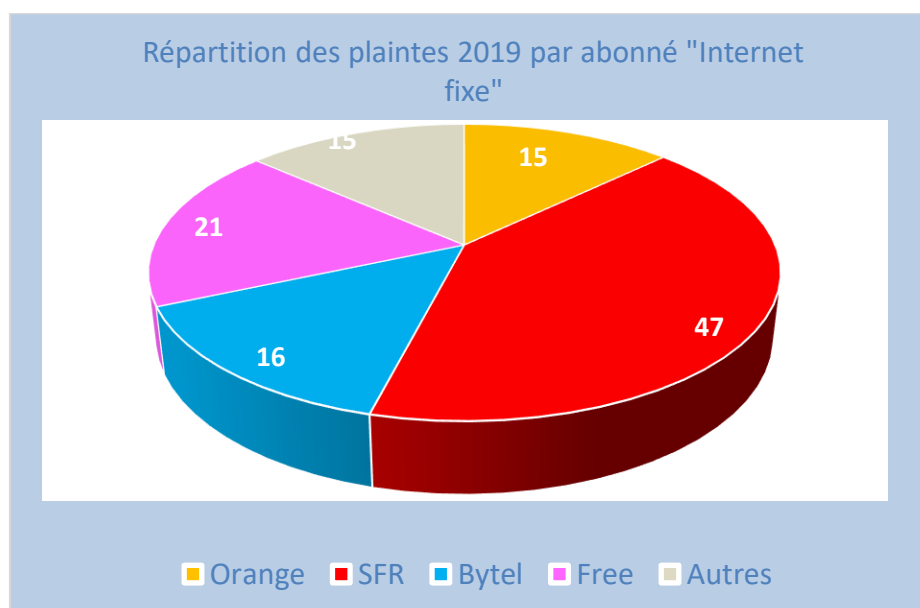
Nota : pour ces calculs, le nombre d'abonnés pris en compte est celui connu au 3^{ème} trimestre de l'année 2019 (déclarations des opérateurs et source ARCEP).

Le graphique de gauche ci-dessous représente l'évolution du nombre de plaintes par million d'abonnés « Internet fixe » reçues par l'AFUTT depuis 2014 et montre sa forte diminution sur les quatre dernières années.



Toutefois, si le nombre de plaintes par million d'abonnés a fortement diminué par rapport aux deux années précédentes, c'est dans des proportions différentes selon les opérateurs comme cela apparaît dans le graphique de droite ci-dessus.

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



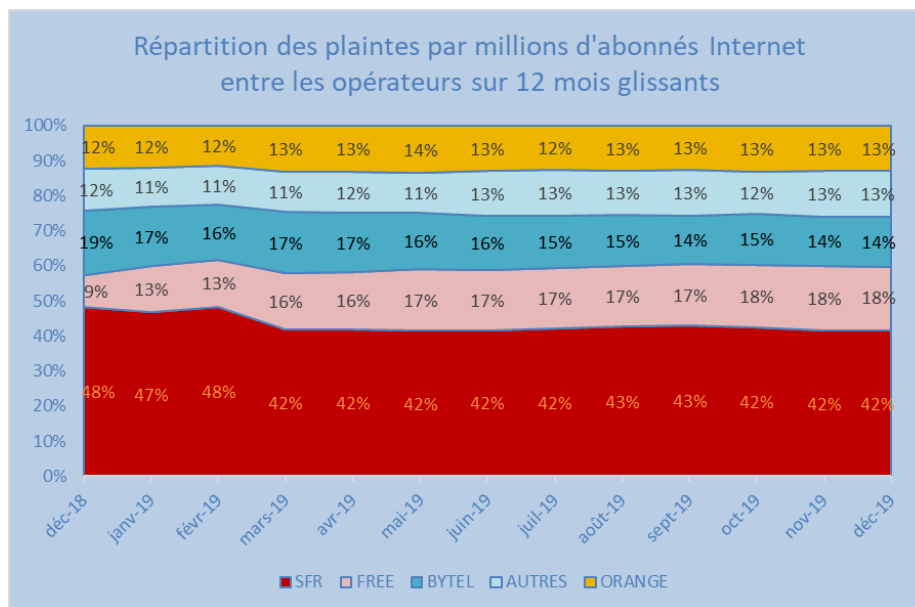
Les variations de la part de chacun des principaux opérateurs sont données dans le tableau suivant :

Opérateurs	Orange	SFR	Bouygues	Free	Total
Delta en volume/2018	-54,2%	-63,2%	-65,8%	-41,6%	-58,0%
Delta en %/2018	+2,1%	-6,1%	-2,1%	+5,4%	
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	

Ce tableau montre que dans un contexte de baisse générale des témoignages d'insatisfaction, cette baisse est 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.

Si la part 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 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%.

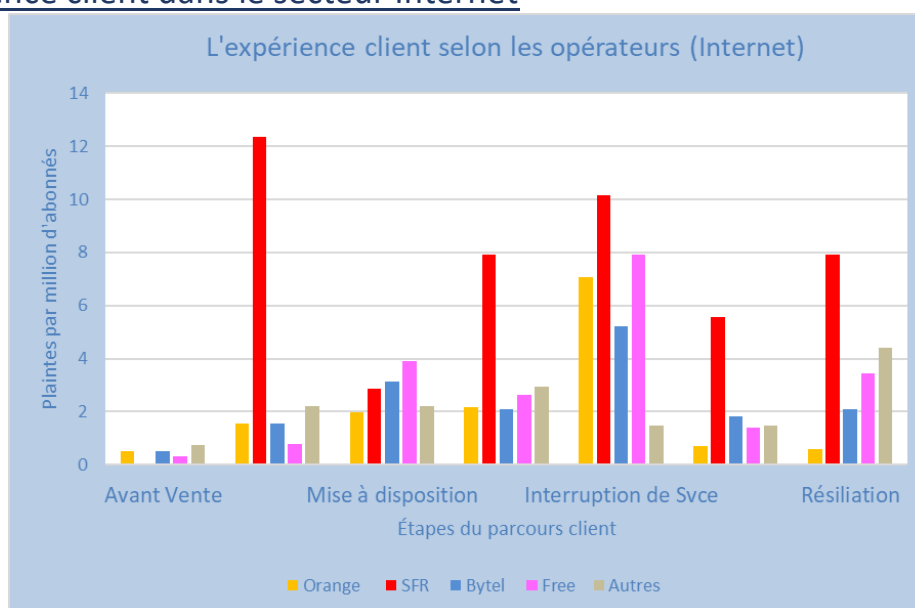
Dans cet esprit, il est intéressant d'étudier l'évolution de la répartition des plaintes par abonné au cours de 2019 sur 12 mois glissants de façon à lisser les variations saisonnières.



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.

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%		

Le TOP 5 du secteur, donné dans le tableau ci-dessus, 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*.

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.

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*.

L'indice de conflictualité Internet.

Le nombre de plaintes par million d'abonnés ne représente qu'une faible part de l'insatisfaction des utilisateurs dont l'AFUTT ne collecte qu'une fraction. L'intérêt de ce calcul tient aux comparaisons qu'il permet de faire entre les secteurs et entre les opérateurs au sein d'un secteur. C'est une appréciation chiffrée relative de l'insatisfaction du service offert aux internautes par les opérateurs à partir des données de l'Observatoire de l'AFUTT.

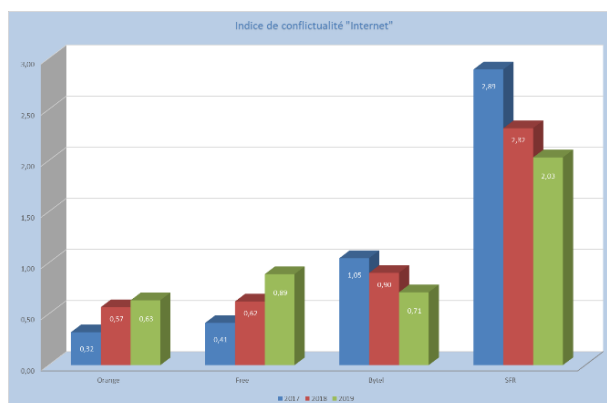
L'inconvénient du nombre de plaintes par million d'abonnés est qu'il dépend du nombre total de plaintes et du nombre total d'abonnements. L'indice de conflictualité d'un fournisseur d'accès à Internet (FAI), a été défini par l'AFUTT pour pallier cet inconvénient. C'est le quotient de la part de plaintes que génèrent ces 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 unité de parc 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%

Cette évaluation complète la première impression donnée par le nombre de plaintes par million d'abonnés.

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 ». L'évolution de l'indice de conflictualité des quatre grands opérateurs sur les trois dernières années est illustrée par le graphique de gauche.



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 ?

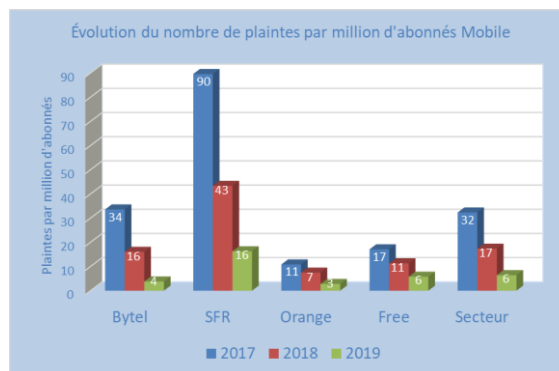
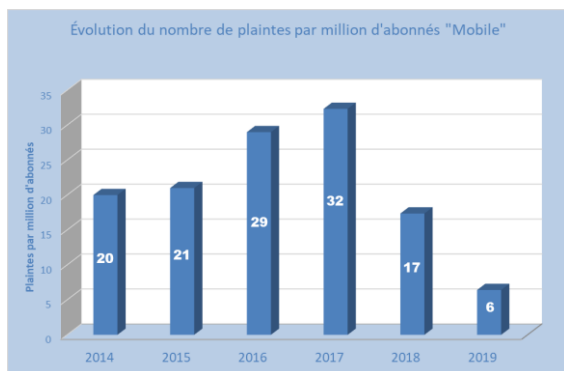
En ce qui concerne la comparaison entre les opérateurs, les écarts semblent se réduire un peu même si SFR a encore de gros progrès à faire. Orange reste le moins conflictuel alors que SFR l'est le plus. N'oublions pas néanmoins que ce ne sont là que des moyennes sur l'ensemble du territoire et que la 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.

III. Analyse comparative détaillée du secteur «Mobile»

Volume de plaintes et répartition

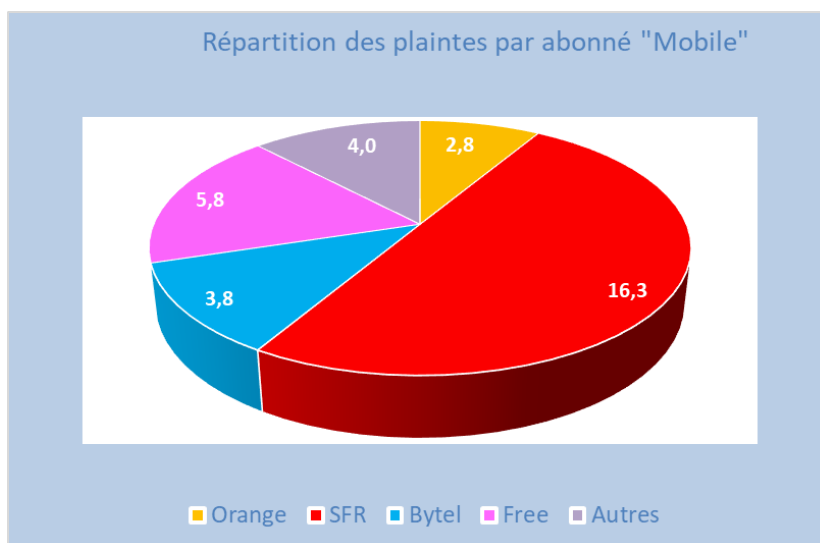
Dans le secteur mobile encore plus que dans celui d'Internet le volume des plaintes enregistrées à l'AFUTT a considérablement baissé en 2019.

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 dans le graphique de gauche ci-dessous.



Toutefois, cette baisse n'est pas dans les mêmes proportions chez tous les opérateurs, comme cela apparaît dans le graphique de droite ci-dessous.

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

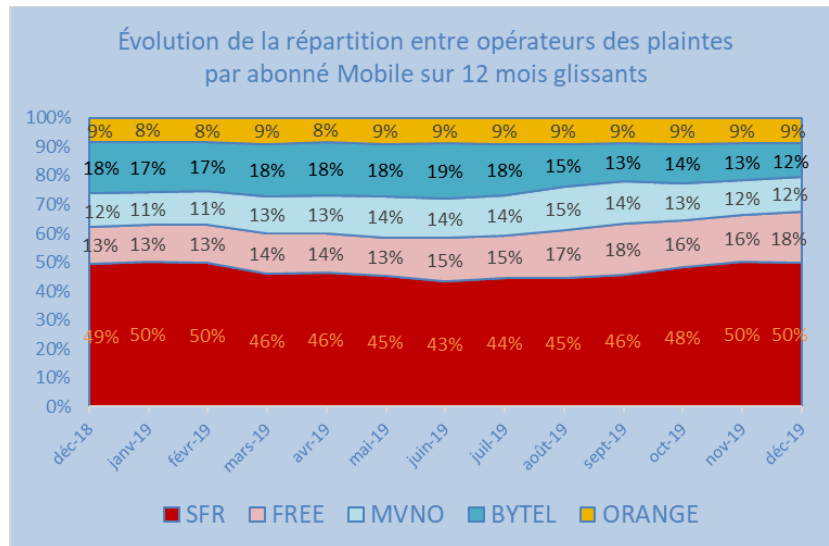
Bouygues Télécom progresse sensiblement par rapport à 2018 (13,4 vs 19,4%) alors que la part de SFR ne régresse pas et prend au contraire 1,5% : cela ne confirme pas ce que laissent espérer les résultats des derniers mois de 2018.

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.

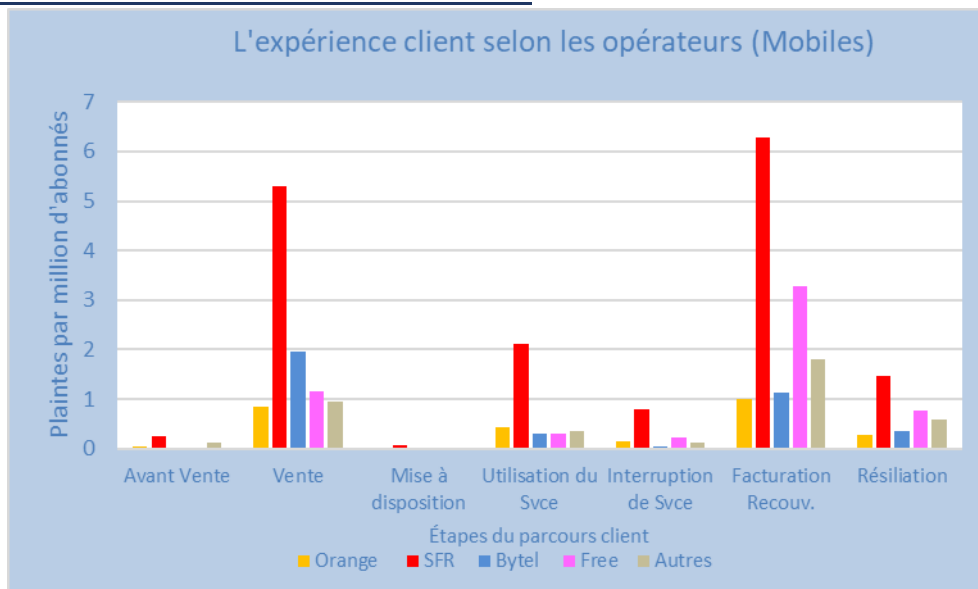
Enfin, notons que la part des petits opérateurs (MVNO et autres) s'est également légèrement accrue.

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'Afutt.

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 »

Les cinq premiers motifs 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

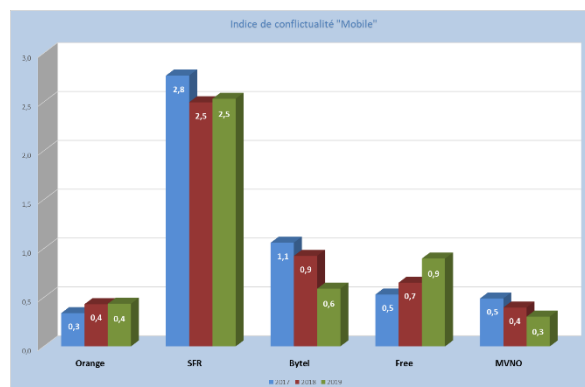
- La baisse du volume général des plaintes par rapport à 2018 est encore plus accentuée que pour Internet (64 vs 58%) mais, comme souvent, le nombre de certains motifs a baissé moins que d'autres, avec pour conséquence que la part relative de la *Vente forcée et dissimulée* a augmenté de même que *Recouvrement-contentieux* 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.

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 ». Les valeurs de l'indice 2019 ainsi que celles des deux années précédentes sont rapportées dans le graphique ci-contre et détaillées dans le tableau ci-dessous.

Dans cette comparaison, Orange reste le moins conflictuel alors que SFR l'est encore six fois plus ! Bytel parvient à se rapprocher d'ORANGE alors que FREE s'en éloigne.



ORM	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%

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 régresse encore cette année, certes légèrement (65,3 vs 68,1%). 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.

Il est préoccupant de noter la part importante des *Interruptions de service* qui dénote le mauvais état du cuivre souvent dénoncé alors que dans ce secteur nous constatons une répartition étalée entre un grand nombre de motifs.

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%		

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.

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 enregistrée chez d'autres observateurs, peut avoir différentes causes dont sans doute l'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 ?