



Circulaire n° 14

Paris, le 7 mai 2021

Objet : Opérateurs téléphoniques : en 2020, un bilan globalement négatif

Cher (e) s camarades,

L'ARCEP assure la mission de régulation des secteurs des communications électroniques et des postes en France, au nom de l'État, en tant qu'autorité administrative indépendante (AAI). L'AFOC participe aux réunions de son instance de dialogue avec les associations de consommateurs.

Elle vient de publier le bilan annuel pour 2020 de sa plateforme « *j'alerte l'arcep* » mise à la disposition du public et des consommateurs depuis 2017 pour centraliser et analyser les dysfonctionnements des opérateurs vis-à-vis de leurs clients.

Rappelons que la plateforme n'a pas pour objectif de résoudre des litiges individuels mais de permettre aux utilisateurs de participer, par la remontée d'informations, à la régulation en permettant à l'Arcep d'identifier, par exemple, des signaux faibles ou des pics d'alerte et d'y apporter des réponses systémiques.

Le bilan 2020 de cette plateforme est consultable en ligne depuis quelques jours sur le site internet de l'Arcep à la page https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/dossier-presse-jalerte-arcep-bilan2020_avril2021.pdf (avril 2021), nous en reprenons les faits saillants ci-après.

Dans le contexte particulier de cette année 2020 marquée par la pandémie de covid-19, le bilan fait apparaître :

- une hausse de 37 % du nombre d'alertes reçues par tout canal, plus de 33 000 contre 24 000 en 2019, et une hausse des alertes saisies sur la plateforme dont l'ergonomie a été améliorée ;
- 92 % de signalements sont le fait de consommateurs, 7 % d'entreprises et 1% de collectivités territoriales ;
- les thèmes majeurs de signalement, tous réseaux confondus, restent la qualité de service et du SAV des opérateurs en premier pour 40%, puis l'évolution des réseaux pour 23%, la couverture réseau pour 11% et 10% concernent le contrat et les pratiques commerciales, ces grandes tendances ayant été confirmées par ailleurs par un sondage de l'Ifop auprès des consommateurs ;
- rapporté au nombre de clients, FREE est l'opérateur qui a généré le plus de signalements en 2020, dépassant SFR, Bouygues Télécom étant celui qui a généré le moins de signalements ;

- les signalements concernant les lignes fixes ont été beaucoup plus nombreux que pour les réseaux mobiles, les consommateurs étant plus largement tributaires de celles-ci en contexte de confinement et de télétravail ;
- la satisfaction globale vis-à-vis des opérateurs a légèrement baissé, passant de 7,65/10 à 7,5 avec de moins bonnes notes pour SFR par rapport aux autres FAI et opérateurs mobiles ;
- mais l'appréciation des services clients des opérateurs reste dégradée à 2,2/5, bien que les problèmes signalés par les consommateurs aux services clients aient été résolus à presque 45 % dès le premier contact.

Disons-le tout net, pour l'AFOC, ces chiffres ne constituent pas à proprement parler une surprise.

Nous avons en effet pu mesurer la montée en puissance de ces pratiques auprès des consommateurs.

Du reste, l'AFOC constate que la hausse de 37 % d'alertes reçues par l'Arcep n'est que la partie émergée puisque tous les consommateurs ne procèdent pas à un signalement.

Enfin, l'AFOC constate que ces (mauvais) chiffres interviennent l'année-même où les pouvoirs publics ont délivré aux opérateurs des licences 5G.

Tout se passe comme si la main droite du gouvernement, celle qui délivre les licences, ignorait ce que fait sa main gauche – celle qui reçoit les plaintes des usagers.

Meilleures salutations,

David Rousset
Secrétaire général