

## **Evolution des plaintes des consommateurs dans le secteur des communications électroniques : François Loos demande la poursuite des vérifications et contrôles**

François Loos se félicite de l'achèvement prochain des derniers travaux du Conseil national de la Consommation sur les Communications électroniques. Avec une recommandation visant à améliorer le contenu et la présentation des publicités audiovisuelles et radiophoniques dans les secteurs de la téléphonie et de l'Internet, le bureau du CNC du 27 mars prochain va en effet examiner le dernier des avis issus de la concertation fructueuse engagée 18 mois plus tôt entre les représentants des professionnels et les associations de consommateurs sous l'égide du ministre délégué à l'Industrie.

C'est en effet la Table Ronde du 27 septembre 2005, réunie à l'initiative de François Loos, qui a été le point de départ de cette concertation de grande ampleur mise en place pour améliorer les relations entre les consommateurs et les opérateurs.

A cette occasion, il avait été décidé, notamment, de mettre en place **un outil d'évaluation et de suivi des plaintes** enregistrées par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) dans le domaine des communications électroniques.

Les résultats recueillis pour l'année 2006 par l'intermédiaire de cet observatoire des litiges font apparaître une légère baisse de la conflictualité entre les consommateurs et les opérateurs de communications électroniques. En effet, avec 29 704 plaintes en 2006, contre 30 958 en 2005, le nombre de litiges enregistrés par la DGCCRF diminue de 4,1 % en volume et représente une baisse de 7,3 % si l'on tient compte de l'augmentation du nombre global d'abonnements souscrits sur la période.

Même si ces chiffres traduisent **une légère amélioration de la situation de la conflictualité** qui caractérise le secteur depuis 2002, **le niveau d'insatisfaction des consommateurs demeure élevé.**

Les différents segments du marché des communications électroniques ont connu des évolutions disparates. La téléphonie fixe, et dans une moindre mesure la téléphonie mobile, ont vu leur nombre de litiges baisser au cours de l'année 2006 (respectivement - 37,8 % et - 6,7 %). En revanche, l'accès à Internet, qui concentrait déjà à lui seul près de la moitié du mécontentement en 2005 avec 14 755 plaintes a encore progressé pour atteindre le chiffre de 17 322 plaintes, soit une augmentation de 17,4 % en un an.

**Face à cette situation qui reste insatisfaisante, François Loos estime donc nécessaire que les pouvoirs publics restent vigilants. A cette fin, il a demandé à la DGCCRF de poursuivre son action en l'articulant selon trois axes :**

1. Une **vérification de la mise en œuvre des engagements** pris par la profession et vérification de l'application des avis adoptés par le CNC. Un bilan est prévu pour l'été 2007 ;

2. Un **suivi individualisé des opérateurs**, notamment à l'égard de ceux suscitant le plus grand nombre de plaintes auprès de leurs clients. Chaque opérateur se verra adresser une synthèse détaillée des motifs d'insatisfaction dont il est à l'origine et sera invité à présenter les mesures qu'il compte prendre pour y remédier ;
3. Des **contrôles renforcés** sur les pratiques de démarchage et sur les méthodes de vente des opérateurs se poursuivront, et déboucheront sur des actions contentieuses chaque fois que nécessaire.

**Contact presse :**

Cabinet de François Loos : Hélène Philip, Conseiller communication Tél : 01 53 18 44 85

# Chiffres 2006

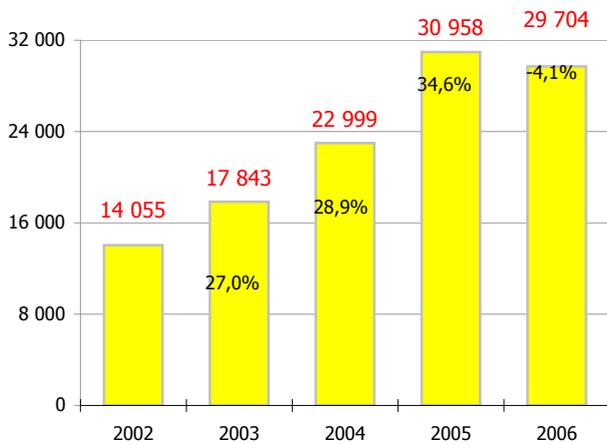
(Plaintes Communications Electroniques)

## Plaintes par secteur

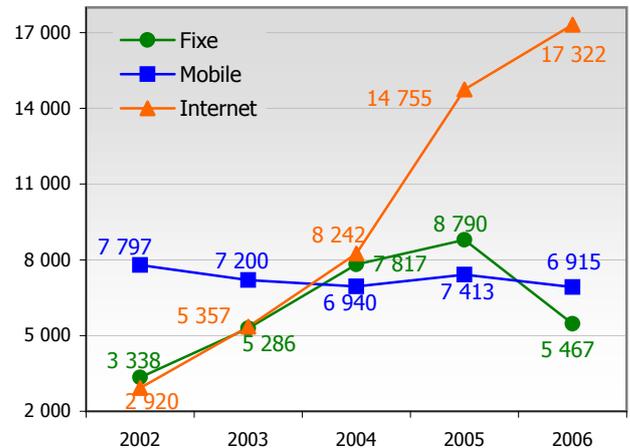
	Fixe		Mobile		Internet		Total	
	5 467		6 915		17 322		29 704	
Mauvaise information pré-contractuelle et/ou incompréhension du consommateur	279	5,10%	435	6,29%	704	4,06%	1 418	4,77%
Rétractation non prise en compte (dans VAD et démarchage)	159	2,91%	206	2,98%	436	2,52%	801	2,70%
Moyens de paiement	33	0,60%	56	0,81%	93	0,54%	182	0,61%
Assistance technique par "hot line" (coût important en rapport au service)	20	0,37%	14	0,20%	362	2,09%	396	1,33%
SAV et garantie sur le matériel	61	1,12%	264	3,82%	506	2,92%	831	2,80%
Problèmes techniques	488	8,93%	413	5,97%	5 018	28,97%	5 919	19,93%
Envoi de messages publicitaires non sollicités (spamming)	23	0,42%	16	0,23%	37	0,21%	76	0,26%
Portabilité du numéro	24	0,44%	115	1,66%	75	0,43%	214	0,72%
Clauses contractuelles	349	6,38%	724	10,47%	1 234	7,12%	2 307	7,77%
Facturation	722	13,21%	1 032	14,92%	1 682	9,71%	3 436	11,57%
Résiliation	948	17,34%	1 463	21,16%	3 799	21,93%	6 210	20,91%
Démarchage téléphonique	303	5,54%	126	1,82%	149	0,86%	578	1,95%
Vente à distance	53	0,97%	41	0,59%	158	0,91%	252	0,85%
Démarchage à domicile ou hors des lieux habituels de vente	359	6,57%	302	4,37%	195	1,13%	856	2,88%
Publicité de nature à induire en erreur	94	1,72%	289	4,18%	401	2,31%	784	2,64%
Information du consommateur sur les prix et conditions de vente	77	1,41%	119	1,72%	218	1,26%	414	1,39%
Refus de vente ou de prestations de service / subordination de vente	2	0,04%	10	0,14%	18	0,10%	30	0,10%
Vente forcée	620	11,34%	128	1,85%	482	2,78%	1 230	4,14%
Vente avec primes	15	0,27%	3	0,04%	6	0,03%	24	0,08%
Tromperie sur les qualités substantielles de la prestation	5	0,09%	430	6,22%	50	0,29%	485	1,63%
Loteries prohibées	13	0,24%	9	0,13%	16	0,09%	38	0,13%
Abus de faiblesse	27	0,49%	30	0,43%	27	0,16%	84	0,28%
Autres	793	14,51%	690	9,98%	1 656	9,56%	3 139	10,57%
<b>Rappel 2005</b>	<b>8 790</b>		<b>7 413</b>		<b>14 755</b>		<b>30 958</b>	
<b>Rappel 2004</b>	<b>7 817</b>		<b>6 940</b>		<b>8 242</b>		<b>22 999</b>	

# Synthèse des plaintes 2006 dans le secteur des communications électroniques

**Plaintes dans le secteur des communications électroniques et taux de croissance annuel**



**Evolution du nombre de plaintes enregistrées par la DGCCRF**

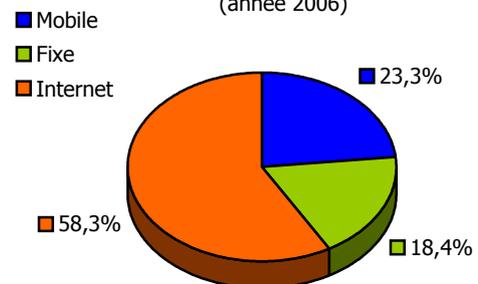


Le nombre de plaintes enregistrées par la DGCCRF au cours du second semestre 2006 est en augmentation de 6,3% par rapport au 1er semestre. Avec **15 308 plaintes** qui viennent s'ajouter aux **14 396 plaintes du 1er semestre**, l'année 2006 compte 29 704 plaintes dans le secteur des communications électroniques. Ce chiffre représente une **baisse de 4,1%** en volume par rapport à l'année précédente. Malgré ce léger recul, le **niveau de conflictualité** entre opérateurs et consommateurs de services de communications électroniques **reste élevé**.

La répartition des plaintes entre les 3 segments qui constituent le marché des communications électroniques, à savoir: **téléphonie fixe** (abonnement principal à l'opérateur historique et contrats de présélection à un opérateur de téléphonie fixe), **téléphonie mobile** (opérateurs de réseaux et opérateurs virtuels ou MVNO) et **internet**, s'établit pour l'année 2006 de la manière suivante:

- **fixe: 5 467 plaintes**, soit 18,4 % du total des plaintes et une baisse de 37,8 % par rapport à 2005
- **mobile: 6 915 plaintes**, soit 23,3% des plaintes 2006 et une baisse de 6,7% par rapport au volume de 2005
- **internet: 17 322 plaintes**, pour la première fois plus de la moitié du total annuel de plaintes avec 58,3% des réclamations enregistrées et une augmentation de 17,4% en un an.

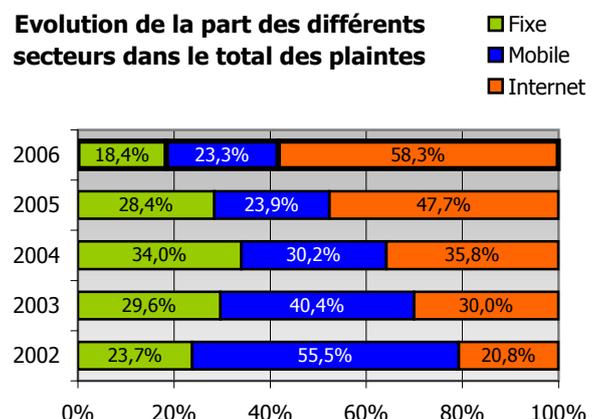
**Répartition des plaintes par secteur**  
(année 2006)



Depuis 2002, chacun des 3 segments des communications électroniques (fixe, mobile et internet) évolue selon des caractéristiques qui lui sont propres:

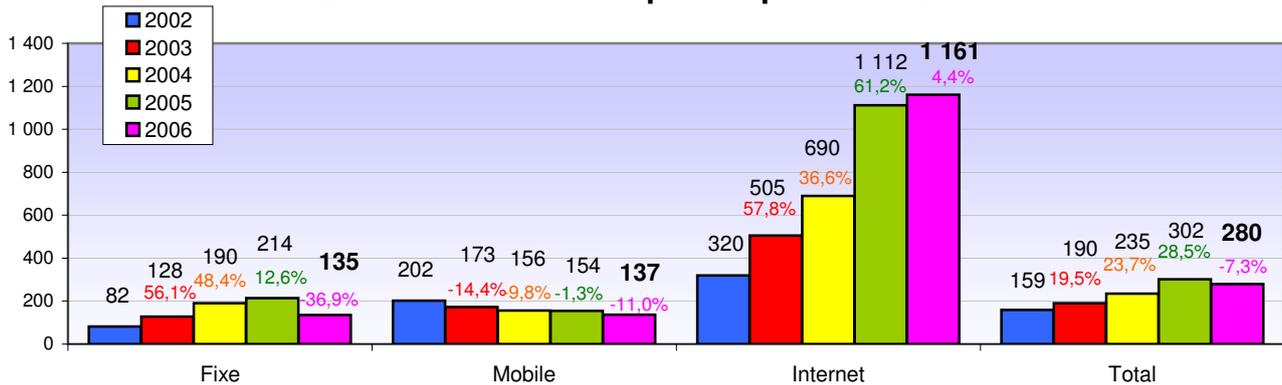
- La **part de la téléphonie mobile** dans le total des plaintes est en **voie de stabilisation depuis 2005**. Alors que le nombre global de plaintes continuait de croître, le nombre de plaintes "mobiles" n'a cessé de baisser, diminuant de manière plus que proportionnelle dans le total.
- L'**internet** connaît une **progression continue depuis 2002** et représente désormais plus de la moitié des plaintes recensées annuellement. Cette tendance est manifestement influencée par la croissance de l'internet à haut débit par ADSL.
- Concernant la **téléphonie fixe**, après avoir connu une phase de **croissance jusqu'en 2004** la part des plaintes du "fixe" est **désormais en baisse**, en particulier du fait du recul du nombre d'abonnements à la téléphonie classique concomitante avec le développement de la téléphonie sur Internet.

**Evolution de la part des différents secteurs dans le total des plaintes**



# Synthèse des plaintes 2006 dans le secteur des communications électroniques

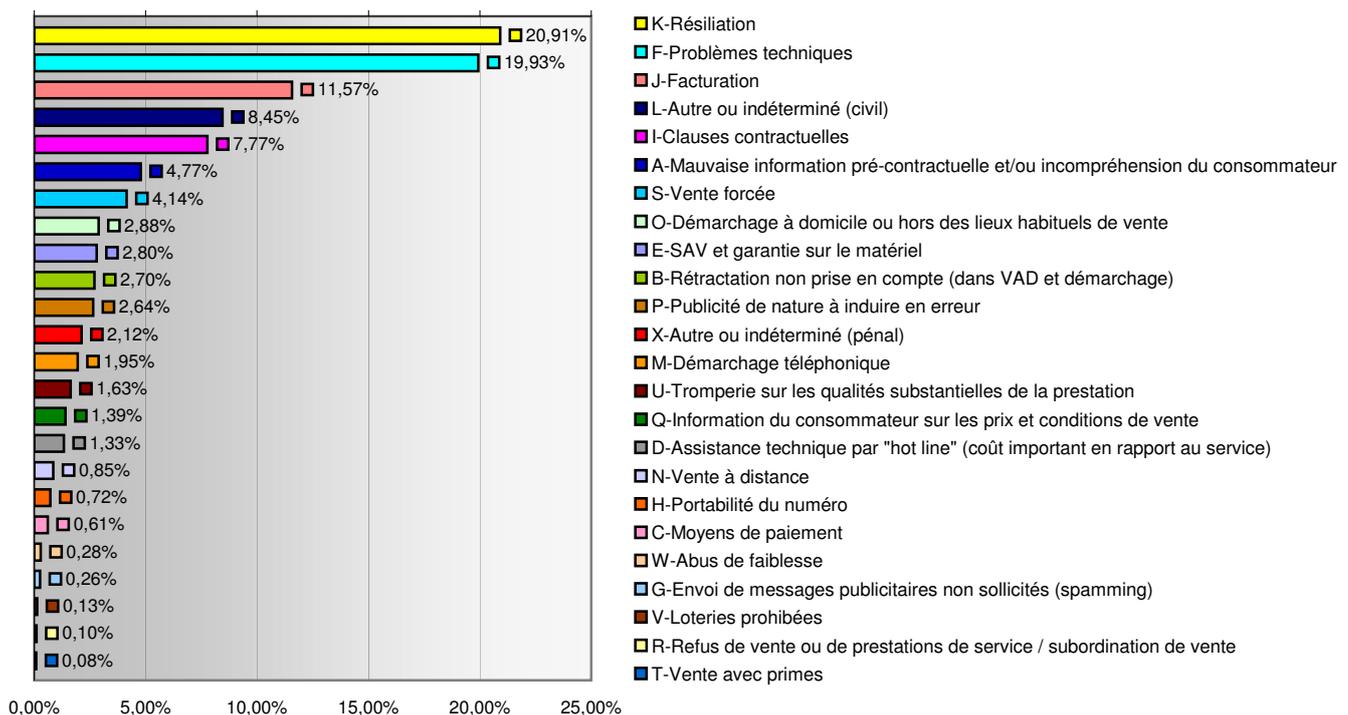
## Evolution du nombre de plaintes par million d'abonnés



Les chiffres présentés ci-dessus mettent en évidence le niveau de conflictualité relative de chaque segment du marché des communications électroniques en pondérant le nombre de plaintes par le nombre de contrats souscrits respectivement dans chacun des secteurs. Ces informations sont données à titre indicatif dans la mesure où les parcs d'abonnés sont difficiles à évaluer avec précision. Ces chiffres sont basés sur les données communiquées par l'ARCEP et les opérateurs et portent sur le nombre d'abonnés connu à fin septembre 2006. Malgré ces biais statistiques, il apparaît assez nettement que l'internet est 9 à 10 fois plus conflictuel que le fixe ou le mobile. Par ailleurs, il peut être souligné que la légère baisse du nombre des plaintes enregistrées en 2006 combinée à la poursuite de l'augmentation du nombre de contrats de communications électroniques conduit à une baisse de la conflictualité relative de 7,5% en un an.

TOP 10	Problème rencontré	Secteur	Nb Plaintes	% total plaintes
1	F-Problèmes techniques	Internet	5 018	16,9%
2	K-Résiliation	Internet	3 799	12,8%
3	J-Facturation	Internet	1 682	5,7%
4	K-Résiliation	Mobile	1 463	4,9%
5	I-Clauses contractuelles	Internet	1 234	4,2%
6	J-Facturation	Mobile	1 032	3,5%
7	K-Résiliation	Fixe	948	3,2%
8	I-Clauses contractuelles	Mobile	724	2,4%
9	J-Facturation	Fixe	722	2,4%
10	A-Mauvaise information pré-contractuelle et/ou incompréhension du consommateur	Internet	704	2,4%
<b>Total</b>			<b>17 326</b>	<b>58,3%</b>

## Répartition des plaintes par nature de litige



# Plaintes Téléphonie Fixe 2006

Après 3 années de croissance continue, même si le coefficient de progression laissait entrevoir une décélération, le secteur de la téléphonie fixe connaît une baisse significative et même surprenante de plus de 37%.

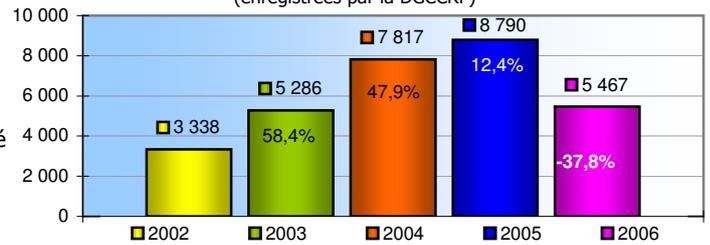
L'explication est double:

- dans une large mesure, cette baisse résulte directement de la maturité du marché caractérisé par une technologie largement maîtrisée laquelle génère un nombre de conflits relativement moins important que les secteurs de l'internet et de la téléphonie mobile;

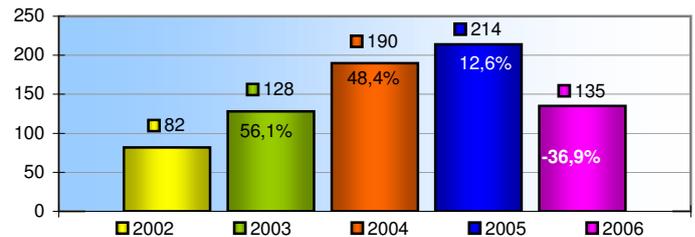
- avec la progression des abonnements à des offres multi-services (englobant téléphone par internet et accès à internet), en cas de problème technique ou de litige contractuel, la ventilation entre secteur de l'internet et secteur de la téléphonie fixe devient de moins en moins aisée. Les deux services étant proposés par un acteur unique (un FAI) et le service de téléphonie apparaissant comme une option au service internet qui constitue l'objet principal du contrat, les plaintes sont donc le plus souvent comptabilisées dans le secteur de l'internet.

## Evolution des plaintes 'Fixe'

(enregistrées par la DGCCRF)

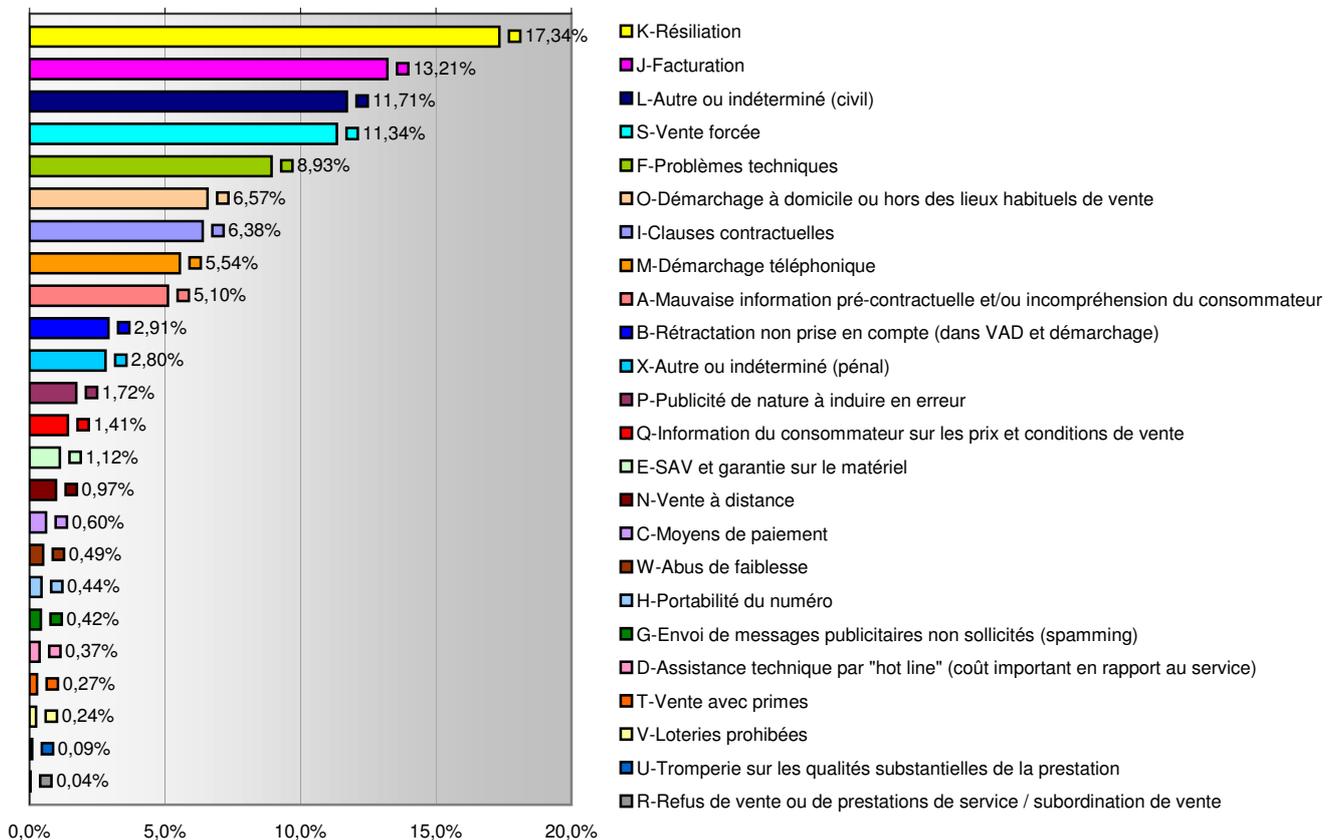


## Plaintes 'Fixe' (par million d'abonnés)



TOP 5	Problème rencontré	Nb Plaintes	% total plaintes	Classement précédent	Tendance (S2/S1)
1	K-Résiliation	948	17,3%	1	→
2	J-Facturation	722	13,2%	3	↔
3	S-Vente forcée	620	11,3%	2	↓
4	F-Problèmes techniques	488	8,9%	8	↔
5	O-Démarchage à domicile ou hors des lieux habituels de vente	359	6,6%	6	↔
<b>Total</b>		<b>3 137</b>	<b>57,4%</b>		

## Répartition des plaintes 'Fixe' par nature de litige



# Plaintes Téléphonie Mobile 2006

Le nombre de plaintes affectant le secteur de la téléphonie mobile **baisse de 6,7%** en un an et se situe à un niveau légèrement inférieur à celui de 2004.

Le nombre de contrats souscrits en 2006 ayant encore augmenté, le recul de la conflictualité relative (nombre de plaintes par million d'abonnés) s'en trouve d'autant renforcé: **-11% avec 137 plaintes par million de contrats** contre 154 un an plus tôt.

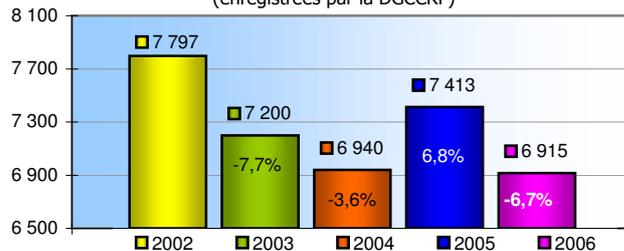
Cette baisse aurait toutefois pu être plus importante si les efforts réalisés par les opérateurs de réseaux n'avaient pas été effacés par la conflictualité générée par les pratiques des MVNO.

Les motifs d'insatisfactions constatés dans la téléphonie mobile sont à l'image de ceux observés sur l'ensemble des segments des communications électroniques avec néanmoins quelques nuances caractéristiques: la multiplicité et la complexité des offres associées à un discours commercial mettant l'accent sur la facilité et le confort d'utilisation des services est à l'origine d'écarts importants entre ce qui est appréhendé par le consommateur et la réalité des contrats. Des efforts sont à produire en matière d'information sur le contenu réel et exhaustif des offres ainsi que sur les tarifs appliqués.

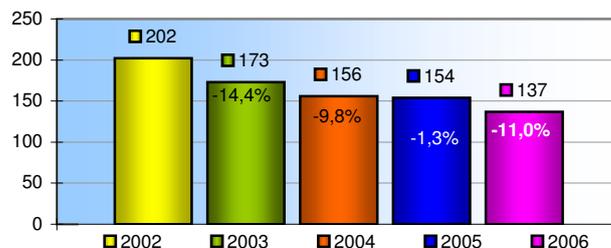
La présence d'un nombre important de plaintes pour tromperie dans le "TOP 5" des motifs de mécontentement résulte directement de pratiques mise en oeuvre par un opérateur au cours du second semestre 2006.

## Evolution des plaintes Mobiles

(enregistrées par la DGCCRF)

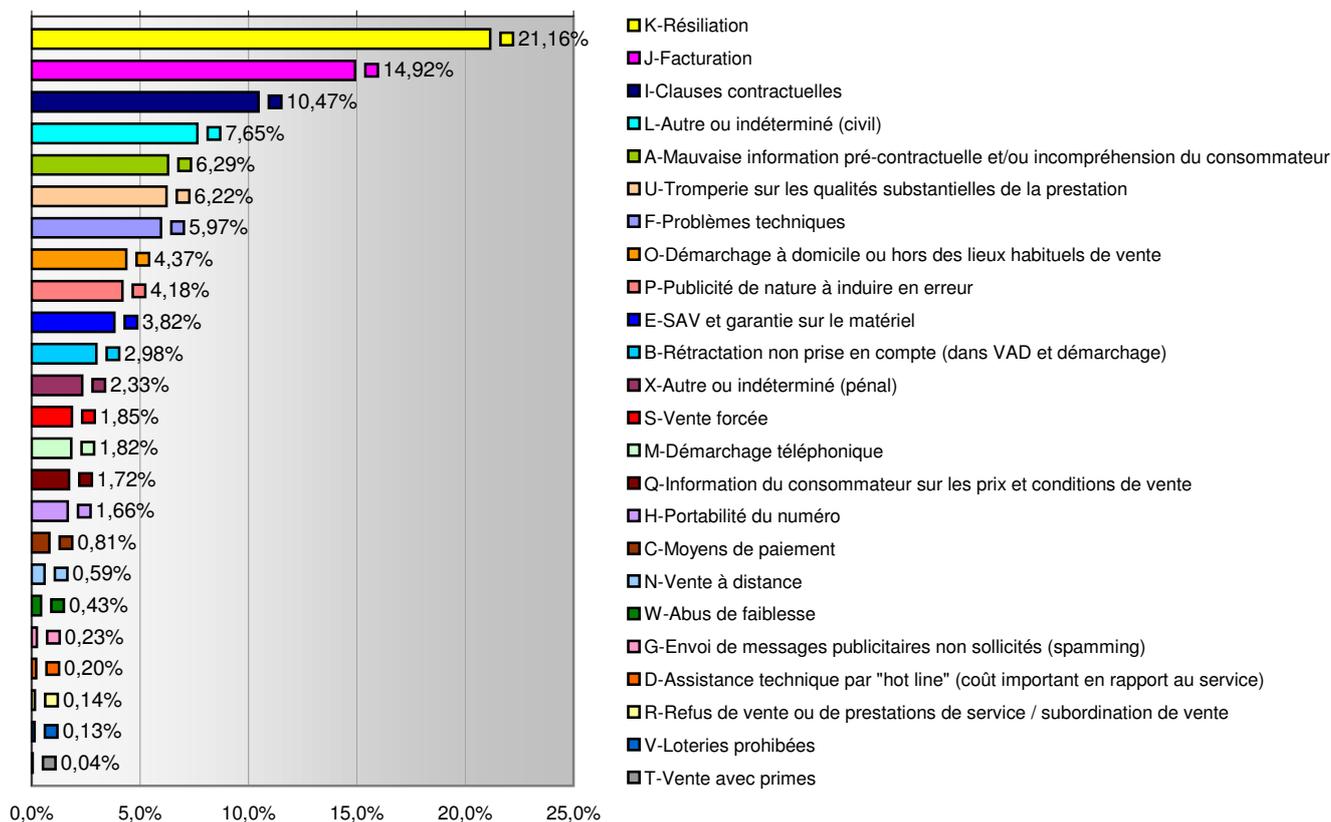


## Plaintes Mobiles (par million d'abonnés)



TOP 5	Problème rencontré	Nb Plaintes	% total plaintes	Classement précédent	Tendance (S2/S1)
1	K-Résiliation	1 463	21,2%	1	→
2	J-Facturation	1 032	14,9%	2	→
3	I-Clauses contractuelles	724	10,5%	3	→
4	A-Mauvaise information pré-contractuelle et/ou incompréhension du consommateur	435	6,3%	4	→
5	U-Tromperie sur les qualités substantielles de la prestation	430	6,2%	18	↗
<b>Total</b>		<b>4 084</b>	<b>59,1%</b>		

## Répartition des plaintes 'Mobiles' par nature de litige



# Plaintes Internet 2006

Sur le segment de l'internet, la croissance du nombre de plaintes se poursuit à un rythme moins soutenu que les années précédentes mais avec une **progression de 17,4% en un an**, le marché se caractérise par une conflictualité importante.

L'augmentation du nombre de souscription à des contrats de services internet au cours de 2006 ne suffit pas à minorer le chiffre de la conflictualité relative puisque le nombre de plaintes par million d'abonnés est lui aussi en croissance (+ 4,4%), passant de 1112 à 1161.

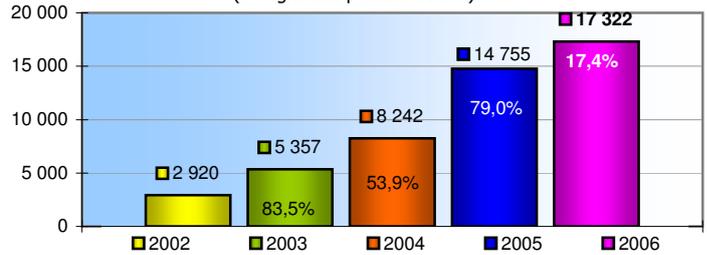
Concrètement, cela signifie que le nombre de litiges a progressé plus rapidement que l'augmentation du nombre d'abonnés.

Concernant la nature des plaintes, le secteur est marqué par une grande stabilité dans la hiérarchie des motifs d'insatisfaction. Les 5 premiers motifs de mécontentement n'ont pas évolué entre le premier et le second semestre de 2006.

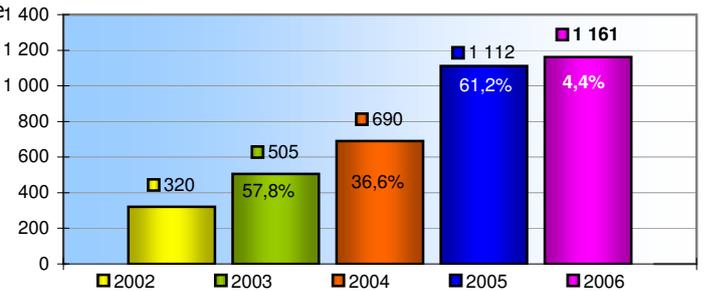
Autre caractéristique propre au secteur de l'internet, la concentration des plaintes sur quelques motifs: ces 5 premiers motifs regroupent en effet près de 72% des plaintes et les 2 premiers motifs d'insatisfaction (problèmes techniques et résiliations) représentent même, à eux seuls, 51% du total des litiges de l'internet.

## Evolution des plaintes Internet

(enregistrées par la DGCCRF)



## Plaintes Internet (par million d'abonnés)



TOP 5	Problème rencontré	Nb Plaintes	% total plaintes	Classement précédent	Tendance (S2/S1)
1	F-Problèmes techniques	5 018	29,0%	1	→
2	K-Résiliation	3 799	21,9%	2	→
3	J-Facturation	1 682	9,7%	3	→
4	I-Clauses contractuelles	1 234	7,1%	4	→
5	A-Mauvaise information pré-contractuelle et/ou incompréhension du consommateur	704	4,1%	5	→
<b>Total</b>		<b>12 437</b>	<b>71,8%</b>		

## Répartition des plaintes 'Internet' par nature de litige

