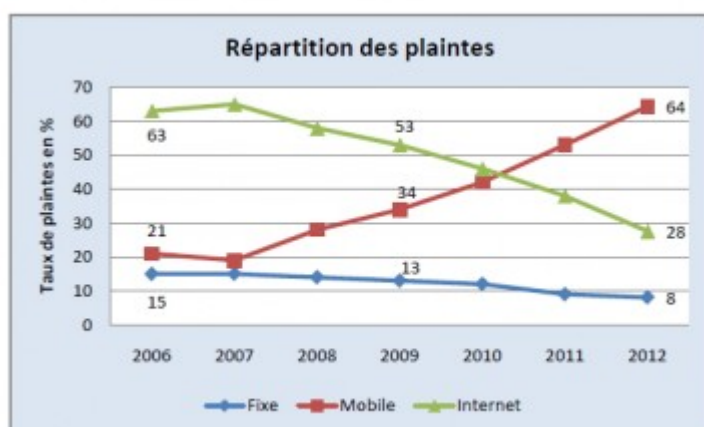


La hausse des plaintes contre les opérateurs mobiles se poursuit en 2012

Les mobinautes sont de plus en plus mécontents de leurs opérateurs. En 2012, **l'Afutt** (Association française des utilisateurs de télécommunications) a recueilli 21% de plaintes en plus sur le secteur mobile qu'en 2011, selon [son observatoire 2012 des consommateurs](#).



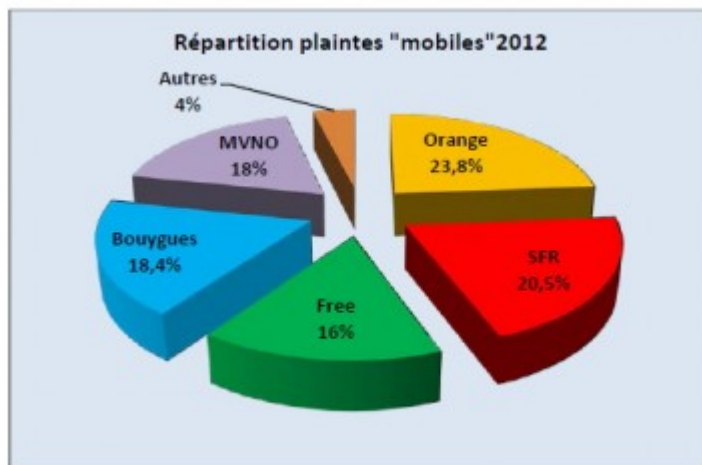
Une hausse supérieure à la croissance du parc mobile de 7,4% qui constitue désormais les deux tiers des plaintes déclarées auprès de l'Afutt. Une hausse continue depuis 2007 et qui se justifie cette année notamment par la multiplication des offres *low cost* et de l'arrivée de Free Mobile sur le marché.

Dans le nouveau classement, Orange recueille proportionnellement le moins de plaintes (24 pour 1 million d'abonnés), suivi de SFR (28,2 mécontentements par million de clients), Bouygues Telecom (45,3 plaintes par million d'utilisateurs) et les MVNO (opérateurs mobiles de réseau virtuel) avec 61,4 plaintes par million de mobinautes.

Les plaintes se concentrent sur Bouygues Telecom

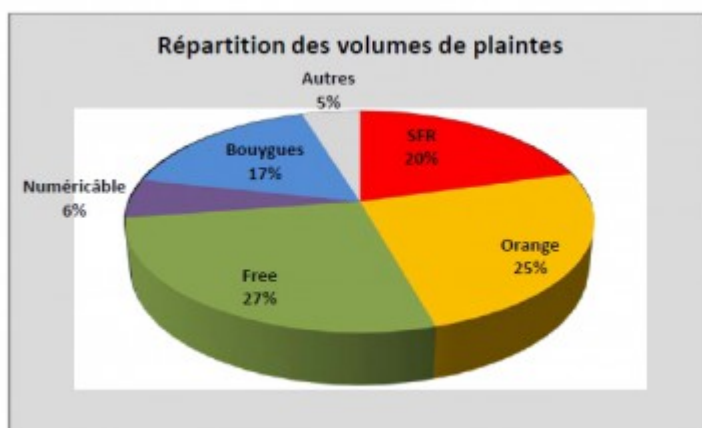
Selon l'Afutt, à l'exception de Bouygues Telecom en hausse de 4 points, tous les acteurs bénéficient d'une baisse de l'insatisfaction de leurs clients. Mais le calcul a été faussé avec l'arrivée de Free Mobile début 2012.

« L'entrée de Free sur le marché est trop récente pour établir un indice comparable aux autres opérateurs, note l'Association de défense. La présence de cet opérateur, avec la part de plaintes qui lui sont affectées, modifie techniquement la valeur des indices. L'évolution cependant garde du sens. Ainsi l'indice de Bouygues qui, toute chose égale par ailleurs devrait théoriquement baisser, a en réalité progressé. »



Il faudra donc attendre l'analyse de l'année 2013 pour retrouver une base stable de comparaison. Pour sa part, Free Mobile a dégagé 16% des insatisfactions signalées à l'Afutt pour un parc de marché de 7,2%.

La facturation (19,3% des plaintes), la résiliation de contrat (17,8%), le recouvrement et contentieux (9,1%), l'intervention SAV (8,1%) et le contrat (6,8%) constituent 61% des mécontentements relevés parmi les 24 types de litiges recensés par l'Afutt.



L'ADSL poursuit sa baisse

Désormais rodé avec peu d'évolution technologique, le secteur de l'Internet (ADSL) poursuit sa baisse continue depuis 2007. Le nombre de plaintes déposés en 2012 recule de 28%.

Tous les acteurs bénéficient d'une baisse du taux de mécontentement de leurs abonnés à l'exception de Bouygues Telecom. Son « indice de conflictualité » (IC) passe de 1,3 en 2011 à 2,67 en 2012. « Bouygues a dû faire face en 2012 à de multiples ajustements techniques sur ses offres BBox et à des problèmes de livraison qui ont engendré des insatisfactions », explique l'Afutt qui ajoute que « calculé pour la première année [l'IC de Bouygues] doit être apprécié dans une phase de conquête de marché ».

Pas de plainte sur le très haut débit

Les interruptions de services comptent pour 19,4% des plaintes et la qualité de fonctionnement pour 11,1%. En hausse annuelle dans les deux cas. Les taux de plaintes liées aux résiliations de contrats (10,8%), problèmes de facturation (10,3%) et de livraison-installation (10,1%) sont, eux, en baisse.

Globalement, si le secteur mobile évolue à l'inverse du secteur fixe en matière de plaintes, il n'en reste pas moins que les internautes s'adressent 1,4 fois plus à l'Afutt que les mobinautes, note en conclusion l'association. Le rapport était de 2,3 en 2011. 2013 pourrait donc s'afficher comme la première année où la mobilité concentrera le plus de plaintes auprès de l'Afutt. L'arrivée de la 4G y contribuera assurément.

À noter que l'Afutt n'a pas (encore) recueilli de plaintes de la part des 1,6 million de bénéficiaires d'une offre très haut débit fixe, tant fibre que câble. Difficile de croire, pourtant, que le secteur ne connaît aucun incident.

Crédit photo © rangizzz - Shutterstock

Voir aussi

[Quiz Silicon.fr – Connaissez-vous Bouygues Telecom ?](#)