

Plus de litiges en 2015 pour le médiateur des télécoms, un effet SFR ?

Le nombre de demande d'intervention du Médiateur des télécoms a connu une progression sensible l'année dernière. Selon son [rapport 2015](#) pas moins de 90444 saisines ont été déposées, contre 70922 en 2014. Soit une hausse de 19% des demandes de médiation. Et les 53% d'affaires considérées comme recevables (celles dont toutes les autres voies de recours ont été épuisées) connaissent une hausse supérieure encore, de 25% (30379 avis rendus contre 30265 en 2014). « Cette augmentation constatée après deux années consécutives de baisse importante, s'explique sans doute par les problématiques rencontrées par certains opérateurs et la baisse de la qualité de service dans le traitement des litiges », justifie les auteurs du rapport.

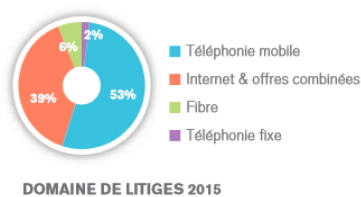
Le Médiateur des communications électroniques ne désigne pas les opérateurs en question. Mais les regards se tournent inévitablement vers SFR (Numericable-SFR) dont la reprise par Numericable fin 2014 a provoqué une réorganisation interne des équipes qui a visiblement impacté la qualité de service et fait fuir plus de 1 million de clients mobiles et de 224000 sur les offres fixes, essentiellement chez les particuliers. Depuis, l'opérateur déclare avoir remis en ordre de marche ses services et vise, pour 2016, la reconquête des abonnés. Mais ces désaffections massives expliquent peut-être en partie la hausse des recours au médiateur.

Le mobile en baisse, le fixe en hausse, la fibre explose

Si les problématiques autour des communications mobiles concentrent la majorité des litiges, avec 53% de l'ensemble des avis rendus, le secteur affiche une baisse de 7 points (10797 avis rendus contre 10952 un an auparavant). En revanche, les accès ADSL et offres combinées fixe et mobile connaissent une hausse de 4 points pour 39% des avis rendus (10308 contre 10128). Surtout dans la fibre qui rencontre une hausse de 6% malgré un nombre encore modeste d'avis (191 contre 103). Une hausse des litiges que l'on peut notamment attribuer à l'émergence de cette technologie dans les foyers.

Si le nombre de recours au médiateur augmente, le taux de refus des avis proposés diminue d'année en années. Il était de 38 refus en 2015 contre 44 en 2014 et 68 en 2013 pour respectivement 30033, 20878 et 30053 avis rendus. Soit des taux d'acceptation supérieur à 98% qui justifie l'indispensable rôle de la médiation, un service gratuit qui n'exclue pas le recours devant une juridiction. Les principaux litiges portent généralement sur les questions de facturation, de modifications contractuelles, de résiliation et de problèmes techniques. A noter que ces derniers sont prédominants dans le cas de la fibre. Ils comptent pour 45% des litiges contre 30% pour les lignes ADSL et 17% pour les mobiles. La relative jeunesse de la technologie n'est certainement pas étrangère à cet imposant taux de litiges. « L'importance des problèmes liés aux aspects techniques reste constante, les litiges restant principalement liés à l'accès et au raccordement, note le médiateur des télécoms. La résiliation augmente de près de 5 points, en raison des désagréments rencontrés lors de la

migration vers la fibre par les consommateurs qui décident alors de résilier. » Le succès du très haut débit en France passera donc par la capacité des opérateurs à accompagner cette migration vers la fibre.



Nombre d'avis rendus	2014	2015
Téléphonie mobile	1 952	1 797
Internet & offres combinées	1 128	1 308
Fibre	103	191
Téléphonie fixe	82	83
Total	3 265	3 379

Lire également

[Les clients de SFR voient rouge](#)

[Fronde judiciaire d'Orange et SFR sur Free](#)

crédit photo © laurent hamels – Fotolia.com