

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Rapport d'activité 2021 de la Médiatrice des Communications Electroniques -Stabilité du nombre de saisines et poids croissant des litiges fibre-

Valérie Alvarez, Médiatrice des Communications Electroniques depuis mai 2019 a présenté le 15 février 2022 son rapport d'activité 2021 aux parties prenantes de la médiation (Associations de consommateurs, ARCEP, DGCCRF, DGE...), ainsi qu'aux membres de l'Association de la Médiation des Communications Electroniques (AMCE).

Les données chiffrées

La Médiatrice a reçu 12058 demandes de médiation en 2021.

Le nombre de saisines est stable (+1%) dans le cadre d'une nouvelle année de pandémie qui aurait pu provoquer la poursuite de la forte hausse des saisines engagée en 2020 (+13%).

Dans ce contexte, 2021 marque une évolution majeure pour la médiation en raison de l'augmentation de 40% du nombre de dossiers recevables : 51% vs 37% en 2020.

Cette augmentation a conduit à une activité très soutenue pour l'équipe de la médiation qui a dû être renforcée (13 juristes) et à une augmentation de la durée de traitement des dossiers qui ont porté sur des sujets de plus en plus complexes (91 jours vs 61 en 2020).

La Médiatrice a rendu 5444 avis, chiffre en forte hausse (+27%) en lien avec l'augmentation du nombre de dossiers recevables.

97% des avis de la Médiatrice sont acceptés par les consommateurs (97% en 2020, 96% en 2019)

- 80% des consommateurs se déclarent globalement satisfaits de leur parcours de médiation (saisine de la Médiatrice, informations, échanges, délais, ...)*.
- 89% des consommateurs recommanderaient le recours à la Médiatrice*.

97% des avis de la Médiatrice sont acceptés par les professionnels (96% en 2020, 95% en 2019).

Les principaux motifs de litiges

En 2021, les litiges portant sur les contrats et les problèmes techniques représentent 52% des litiges. Les litiges relatifs au contrat augmentent (+4) et deviennent le premier motif d'insatisfaction des consommateurs. Les problèmes techniques restent pour la seconde année consécutive la deuxième source de conflit avec les professionnels.

Les principaux domaines de litiges

2021 marque pour la première fois une modification du palmarès des litiges.

Historiquement indétrônable, le mobile (**39%** des avis rendus) dont la part baisse depuis 2019 est maintenant suivi de la fibre (**30%** des avis rendus) qui représentait un quart des saisines de la Médiatrice en 2020 et 15% en 2019. L'ASL (**27%** des avis rendus) arrive ainsi en troisième position, en baisse constante depuis 2019.

Ce palmarès reflète bien les problèmes rencontrés par les consommateurs dans le déploiement du chantier faramineux de la fibre.

- **La téléphonie mobile (39% des avis rendus)**

Les litiges portant sur les contrats redeviennent en 2021 la première source de mécontentement des consommateurs en raison principalement des modifications contractuelles apportées par les professionnels (38% vs 28% en 2020). La facturation qui était le premier motif de plaintes en 2020 (42%) arrive en seconde position dans le cadre d'une très forte baisse (25%). Ces deux types de litiges représentent 63% des insatisfactions des consommateurs.

- **La fibre (30% des avis rendus)**

C'est dans le contexte du déploiement intense de cette nouvelle technologie que logiquement les litiges sur les problèmes techniques sont depuis 2016 la première source de litige, représentant 42% des avis de la Médiatrice : inéligibilité technique, dysfonctionnements techniques du fait d'armoires non sécurisées, débranchement sauvage de consommateurs par des techniciens au bénéfice du client à raccorder, ...

- **L'ADSL (27% des avis rendus)**

Depuis 2017 les litiges portant sur les problèmes techniques sont la première source de litiges (34% vs 32% en 2020) : baisse de débit ou absence de service. Les litiges portant sur la résiliation (30%), en hausse (+3) restent également en seconde position pour la deuxième année consécutive, probablement en vue de la migration des consommateurs vers la fibre.

- **La téléphonie fixe (RTC) reste stable à 3% des avis rendus (3% en 2019, 2% en 2018 et 2019)**

Les litiges portent principalement sur la résiliation en forte progression (31% vs 18% en 2020) en lien avec la fin annoncée du RTC et la migration des consommateurs vers la fibre.

Le rapport 2021 comporte également 8 recommandations adressées aux professionnels, 14 exemples de médiation réalisés en 2021, une contribution de la Présidente de l'ARCEP.

La Médiatrice, Valérie Alvarez indique :

« J'arrive au terme de mon mandat de 3 ans et j'ai de nombreux motifs de satisfaction : Une conflictualité qui n'augmente pas malgré ces temps de pandémie où les moyens de communications sont vitaux ; un taux très élevé d'acceptation de mes propositions de solutions tant par les consommateurs que par les professionnels ; des consommateurs de plus en plus satisfaits de la médiation ; une augmentation du nombre de dossiers recevables en 2021 qui souligne la meilleure connaissance du process de médiation par les consommateurs, facilité en cela par un parcours de saisine sur le site internet fluide et rapide ; une adhésion de nouveaux membres, opérateurs télécoms mais aussi hébergeurs, TV payantes, service de communications. Et, enfin une équipe formée et efficace pour travailler sur des sujets de plus en plus complexes, le plus souvent en lien avec le déploiement de la fibre.

Je forme le vœu pour les prochaines années, que le volume de saisines de la médiation soit au maximum équivalent à celui d'aujourd'hui. Compte tenu des nouvelles dispositions législatives qui encadrent les pratiques des opérateurs de communications électroniques, du déploiement des réseaux fibre et 5G, et de la prise en considération par les professionnels de mes recommandations, de l'action des associations de consommateurs, j'ai la conviction que ce vœu est réalisable. »

A PROPOS DE L'ASSOCIATION DE LA MEDIATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES (AMCE).

Le secteur des Communications Electroniques est le premier secteur professionnel à s'être doté dès 2003 d'un dispositif de médiation et d'un Médiateur.

L'AMCE fédère la quasi-totalité des fournisseurs de service de communications électroniques (mobile, ADSL, fixe, fibre), ainsi que d'autres professionnels, soit 61 membres représentant 90 marques (39 opérateurs télécoms, 22 services de communications électroniques, d'annuaires téléphoniques, télévisions payantes, hébergeurs...). L'AMCE figure depuis février 2016 sur la liste des Médiateurs qui satisfont aux exigences du code de la consommation (articles L 153-1 à L153-3) ainsi que sur la liste de l'Union Européenne des médiateurs accrédités pour traiter de litiges transfrontaliers.

Retrouvez l'intégralité du [rapport annuel 2021](#)

* Etude réalisée auprès de 716 répondants ayant saisi la Médiatrice via le site www.mediation-telecom.org et reçu un avis entre le 1er janvier et le 31 octobre 2021

Contact presse : Dominique Martin 0607528511 dm@dominiquemartin.paris