

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Gentilly, le 13 février 2025
Sous embargo le 13 février 12H

Rapport d'activité 2024 de la Médiatrice des Communications Electroniques

Poursuite de la tendance baissière du volume des saisines (-4%) Rééquilibrage des litiges fibre (43%) et mobile (41%)

Valérie Alvarez, Médiatrice des Communications Electroniques a présenté le 13 février 2025 son rapport d'activité 2024 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 7417 demandes de médiation (-4%).

En 2024 se confirme la tendance baissière du volume de saisines constatée en 2022, qui avait été amorcée en 2018 mais enrayée par les deux années de pandémie. 2024 confirme ainsi, à nouveau, la baisse de la conflictualité dans le secteur, fruit d'une meilleure gestion de leurs clients par les professionnels.

La Médiatrice a rendu 2898 propositions de solutions (-9%), chiffre en baisse qui s'explique, d'une part, par la complexité accrue des dossiers, en particulier dans le domaine de la fibre et par la durée d'analyse pour construire une proposition de solution. D'autre part, par certains professionnels qui répondent peu ou mal aux sollicitations de la Médiatrice.

90% des propositions de solution de la Médiatrice sont acceptés par les consommateurs.

94% des proposition de solution de la Médiatrice sont acceptés par les professionnels.

Les principaux domaines de litiges

2024 confirme le changement de palmarès de 2023 avec le passage de la fibre en tête des litiges devant le mobile et l'ADSL.

Cependant, la part de la fibre n'augmente que de 1 point (43%) après une progression spectaculaire depuis 2019. Ceci peut s'expliquer :

- Par le taux de couverture du territoire national en fibre optique qui a atteint 90 % soit près de 40 millions de locaux raccordables*,
- Par le ralentissement du rythme des raccordements à la fibre en raison, notamment de la complexité des raccordements restants, souvent situés dans les zones les moins accessibles ou celles nécessitant des travaux plus importants,
- Par la mise en place des engagements de qualité pris par les professionnels auprès de l'ARCEP.

Dans le même temps, les litiges dans le mobile (41%) qui suivaient une tendance baissière depuis trois ans, connaissent une hausse importante en 2024 (+5) et reviennent à leur niveau de 2020. Cette hausse s'explique par les augmentations tarifaires des opérateurs depuis 2023.

L'ADSL arrive en 3ème position (14%), en baisse importante en 2024 (-5) et constante depuis 2019, en raison de la transition vers la technologie fibre et de la prochaine fermeture du réseau cuivre sur lequel le service ADSL est rendu.

Les litiges dans la téléphonie fixe ont quasiment disparu (1,5%).

La catégorie des autres professionnels adhérents de l'Associations médiation des communications électroniques (TV, hébergement données/noms de domaine, télésurveillance) représente toujours 0,5% des litiges en 2024.

Les principaux motifs de litiges

Les litiges portant sur les problèmes techniques et les contrats représentent 56% des litiges.

Les litiges relatifs aux problèmes techniques restent le premier motif d'insatisfaction des consommateurs (31% -3) et les contrats, le second (25% +5). Les litiges portant sur la facturation sont stables (18%). Ceux relatifs aux services (14% +1) sont en légère hausse. Les litiges liés à la résiliation (12%) sont en baisse.

Le rapport 2024 comporte également 8 recommandations adressées aux professionnels, 7 exemples de médiation réalisés en 2024, 4 exemples d'irrecevabilité des dossiers et 1 nouvelle fiche pratique sur l'arrêt du cuivre.

La Médiatrice des Communications Electroniques, Valérie Alvarez indique :

« 2024 s'inscrit dans un cercle vertueux de baisse de la conflictualité du secteur des télécoms, qui a été pionnier il y a 21 ans en mettant en place une médiation de la consommation et en la faisant connaître à ses clients.

Un secteur qui a appris, la maturité aidant, à gérer de mieux en mieux la relation client et à adapter ses services au cadre juridique et réglementaire.

J'ajouterai que l'activité de la médiation est liée à la structure et à la conjoncture du marché, ce qui explique ce rééquilibrage fibre et mobile en 2024 :

- Le marché de la fibre devient presque mature, les clients commençant à regarder la concurrence pour un éventuel changement d'opérateur, d'où la montée des litiges liés au contrat (20% +5) qui restent encore en deuxième position derrière les problèmes technique (49%).

- Le marché du mobile est lui soumis depuis 2023 à une évolution tarifaire significative.

Logiquement les litiges liés au contrat (34% +4) sont en hausse, ce qui s'explique par une information précontractuelle perçue comme mauvaise par les clients ou par un désaccord des clients sur les modifications contractuelles de leur contrat.

J'arrive au terme de mon deuxième mandat et je me réjouis cette année encore du grand nombre de propositions de solutions acceptées par les consommateurs comme par les professionnels dans un contexte de grande complexité des dossiers.

Les enjeux futurs sont nombreux pouvant être sources de problèmes pour les consommateurs, parmi lesquels :

-La fermeture du réseau cuivre à horizon 2030 et de l'ADSL,

-L'arrêt des réseaux mobiles 2G et 3G entre 2025 et 2030,

-La finalisation de la construction du réseau fibre très haut débit, en particulier concernant les raccordements longs. Et, la maintenance de ces réseaux,

-le démarrage du « churn » dans la fibre du fait de la maturité du réseau et de la concurrence par les prix,

-la question du raccordement à la fibre des logements déclarés « raccordables à la demande »,

-la guerre des pylônes qui risque de poser de problèmes de couverture réseau.

Il est important que les professionnels et toutes les parties prenantes du secteur anticipent ces enjeux afin de limiter les risques d'insatisfaction des consommateurs liés à ces évolutions ».

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 72 membres représentant 105 marques (49 opérateurs télécoms, 23 services de communications électroniques, d'annuaires téléphoniques, télévisions payantes, hébergeurs, télésurveillance, etc.). 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.

*Observatoire ARCEP T3 2024

Lien vers le site du rapport annuel 2024 : [Accueil - Rapport Annuel 2024 de la Médiatrice des Communications Électroniques](#)

Contact presse : Dominique Martin 0607528511 dm@dominiquemartin.paris