

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Embargo 18H le 14 février 2023
Gentilly, le 14 février 2023

Rapport annuel 2022 de la Médiatrice des Communications Electroniques

Forte tendance baissière du volume de saisines (25%) Poursuite de l'augmentation des litiges fibre (36%)

Valérie Alvarez, Médiatrice des Communications Electroniques a présenté le 14 février 2023 son rapport d'activité 2022 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 8989 demandes de médiation en 2022 (-25%)

2022 marque un retour à une forte tendance baissière du volume de saisines, amorcée en 2018 et 2019 et enrayée par les deux années de pandémie. Cette baisse de la conflictualité dans le secteur est le fruit d'une meilleure gestion des clients par les professionnels et aussi du ralentissement du déploiement et des raccordements à la fibre.

La Médiatrice a rendu 4929 avis, chiffre en légère baisse (-9%) en lien avec la baisse du nombre de saisines.

93% des avis de la Médiatrice sont acceptés par les consommateurs*.

- 81% des consommateurs se déclarent globalement satisfaits de leur parcours de médiation (saisine de la Médiatrice, informations, échanges, délais...) **.
- 84 % des consommateurs recommanderaient le recours à la Médiatrice**.

97% des avis de la Médiatrice sont acceptés par les professionnels (97% en 2021, 96% en 2020).

Les principaux motifs de litiges

Les litiges portant sur les problèmes techniques et les contrats représentent 50% des litiges.

Les litiges relatifs aux problèmes techniques deviennent le premier motif d'insatisfaction des consommateurs (28%) et les contrats, le second (22%). Les litiges relatifs à la résiliation, la facturation et les services sont à parts égales autour de 17% chacun.

Les principaux domaines de litiges

2022 confirme la modification du palmarès des litiges établie en 2021 : mobile, fibre, ADSL.

La part du mobile reste stable à 39%. La part de la fibre s'établit à 36% très proche du mobile.

Elle représentait 30% des avis de la Médiatrice en 2021, un quart en 2020 et 15% en 2019.

L'ADSL arrive en 3eme position, en baisse constante depuis 2019 et dont la fermeture commerciale se fera progressivement jusqu'en janvier 2026.

Ce palmarès reflète bien les problèmes rencontrés par les consommateurs dans le déploiement du chantier de la fibre qui continue de progresser à un rythme soutenu même si un ralentissement est à noter en 2022 (+ 3,7 millions de prises en un an contre + 4,2 millions un an auparavant***).

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

Les litiges portant sur les contrats restent en 2022 la première source de mécontentement des consommateurs dans le mobile en raison principalement des modifications contractuelles apportées par les professionnels (31% en 2022 vs 38% en 2021 et 28% en 2020). La facturation, en légère hausse reste en deuxième position comme en 2021 (28% vs 25% en 2021 et 42% en 2020). Ces deux types de litiges représentent 59% des insatisfactions des consommateurs (63% en 2021).

- **La fibre (36% des avis rendus)**

Dans le contexte du déploiement de la fibre, les litiges sur les problèmes techniques sont depuis 2016 la première source de litiges (45% vs 42% en 2021 et 40% en 2020) : inéligibilité technique, dysfonctionnements techniques du fait d'armoires non sécurisées, débranchement sauvage de consommateurs par des techniciens au bénéfice du client à raccorder, ...

Dans la même logique, les litiges liés aux services sont à nouveau en augmentation (19% vs 16% en 2021 et 11% en 2020) : dégâts au domicile du consommateur par le technicien, suppression du câble ADSL, coupures de fils électriques/ADSL/ antenne TV, murs endommagés, ...

- **L'ADSL (21% des avis rendus)**

Depuis 2017 les litiges portant sur les problèmes techniques sont la première source de litiges (36% vs 34% en 2021 vs 32% en 2020) : baisse de débit ou absence de service.

Les litiges portant sur la résiliation (24% vs 30% en 2021 et 27% en 2020) restent en seconde position pour la troisième année consécutive, probablement en vue de la migration des consommateurs vers la fibre.

- **La téléphonie fixe (3% des avis rendus comme en 2020 et 2021)**

Les litiges portant sur les services deviennent en 2022 la première source de litige avec les consommateurs. La résiliation prend la deuxième place en lien avec la fin annoncée du RTC et la migration des consommateurs vers la fibre.

Le rapport 2022 comporte également 8 recommandations adressées aux professionnels, une nouvelle rubrique de conseils aux consommateurs, 7 exemples de médiation réalisés en 2022, et deux contributions extérieures sur le sujet de la fibre (Familles Rurales et AVICCA)

La Médiatrice des Communications Electroniques, Valérie Alvarez indique :

« Pour la première année de mon second mandat, je suis satisfaite de constater une baisse de la conflictualité dans le secteur, que j'appelais de mes vœux dans mon rapport annuel 2021. La tendance enregistrée l'année dernière d'une stabilité des saisines de la médiation s'est transformée en tendance baissière importante de 25%. Elle est le reflet d'une meilleure gestion des clients par les professionnels et aussi du ralentissement des raccordements à la fibre constaté par l'observatoire de l'ARCEP. Cette amélioration ne doit pas cacher certains problèmes récurrents concernant la qualité de l'accès à la fibre alors que se profile à l'horizon 2026 la fermeture de l'ADSL avec la fin du réseau cuivre.

Autre motif de satisfaction, l'efficacité de la médiation au regard des chiffres de suivi des avis par les consommateurs (93%) et les professionnels (97%). Ces taux élevés sont atteints grâce aux règles d'or de la médiation qui sont la compétence et l'expertise du secteur, la transparence, la neutralité, l'indépendance et la confidentialité. Enfin, 2022 vient confirmer la modification du classement des typologies de saisines révélé en 2021. Le mobile maintient sa première place d'une courte tête. La fibre s'installe en seconde position des différends qui me sont soumis et devrait passer en tête en 2023 ».

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 67 membres représentant 89 marques (62 opérateurs télécoms, 27 services de communications électroniques, d'annuaires téléphoniques, télévisions payantes, hébergeurs de données, sociétés de télésurveillance,...). 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 2022

*Nouvelle méthode de calcul du taux d'acceptation qui ne permet pas de présenter un comparatif d'une année sur l'autre.

** Etude réalisée auprès de 1 178 répondants ayant saisi la Médiatrice via le site www.mediation-telecom.org et reçu une proposition de solution entre le 1er janvier et le 31 octobre 2022.

*** Observatoire ARCEP T3 2022

Contact presse : Dominique Martin 0607528511 dm@dominiquemartin.paris