

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Gentilly, le 7 mars 2024
Sous embargo le 7 mars 15H

Rapport d'activité 2023 de la Médiatrice des Communications Electroniques

Poursuite de la tendance baissière du volume de saisines (15%) Passage de la fibre en tête des litiges devant le mobile (42%)

Valérie Alvarez, Médiatrice des Communications Electroniques a présenté le 7 mars 2024 son rapport d'activité 2023 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 7631 demandes de médiation en 2023 (-15%).

2023 confirme la tendance baissière du volume de saisines constatée en 2022, qui avait été amorcée en 2018 et 2019 mais enrayée par les deux années de pandémie. 2023 valide ainsi la baisse de la conflictualité dans le secteur, fruit d'une meilleure gestion des clients par les professionnels et aussi du ralentissement du déploiement et des raccordements à la fibre optique.

La Médiatrice a rendu 3178 propositions de solutions, chiffre en forte baisse (36%) en lien avec la baisse du nombre de saisines.

92% des propositions de solution de la Médiatrice sont acceptés par les consommateurs.

- **83%** des consommateurs se déclarent globalement satisfaits de leur parcours de médiation (saisine de la Médiatrice, informations, échanges, délais...) *.
- **86%** des consommateurs recommanderaient le recours à la Médiatrice*.

97% des proposition de solution de la Médiatrice sont acceptés par les professionnels.

Les principaux motifs de litiges

Les litiges portant sur les problèmes techniques et les contrats représentent 54% des litiges.

Les litiges relatifs aux problèmes techniques restent le premier motif d'insatisfaction des consommateurs (34%) et les contrats, le second (20%). Les litiges relatifs à la facturation sont en légère hausse (19%). Les litiges liés à la résiliation (14%) et les services (13%) sont en baisse.

Les principaux domaines de litiges

2023 marque le passage de la fibre en tête des litiges devant le mobile et l'ADSL.

La part de la fibre s'établit dorénavant à 42%. La part du mobile s'effrite (36%). L'ADSL arrive en 3eme position (19%), en baisse constante depuis 2019, en raison de la transition vers la technologie fibre et de la fermeture annoncée du réseau cuivre sur lequel le service ADSL est rendu.

Ce palmarès reflète logiquement :

- le volume des abonnements en fibre optique qui atteint 20,6 millions à la fin du troisième trimestre 2023 soit plus de six abonnements internet sur dix (64 %).
- les difficultés rencontrées par les consommateurs dans le déploiement du chantier de la fibre dont le rythme se ralentit cependant en 2023 en raison des derniers raccordements plus complexes et plus couteux à déployer (3 millions de locaux rendus raccordables en 2023, 3,7 millions en 2022, 4,2 millions en 2021) **.
- Les besoins de maintenance par les opérateurs d'infrastructures des premiers réseaux fibre construits.

- **La fibre (42% des avis rendus +6)**

Les litiges sur les problèmes techniques (53%) sont depuis 2016 la première source de litiges : inéligibilité technique, dysfonctionnements techniques du fait d'armoires non sécurisées, débranchement sauvage de consommateurs par des techniciens au bénéfice du client à raccorder, etc.

- **La téléphonie mobile (36% des avis rendus -3)**

Les litiges portant sur la facturation (36%) et les contrats (30%) représentent 66% des sources de mécontentement des consommateurs. La hausse des litiges liés à la facturation s'explique par l'augmentation des tarifs d'abonnement de la quasi-totalité des opérateurs en 2023.

- **L'ADSL (19% des avis rendus -2)**

Depuis 2017, les litiges portant sur les problèmes techniques en progression (41%), sont la première source de litiges (36% en 2022, 34% en 2021, 32% en 2020) : baisse de débit ou absence de service, maintenance d'un réseau amené à disparaître....

- **La téléphonie fixe (2,5% des avis rendus -1)**

Les litiges portant sur les services (37%) restent pour la deuxième année consécutive la première source de litiges avec les consommateurs. Notamment, en raison des difficultés de raccordement des maisons neuves.

Le rapport 2023 comporte également 7 recommandations adressées aux professionnels, 7 exemples de médiation réalisés en 2023, 5 vidéos de conseils pratiques pour les consommateurs et une contribution du Bureau Européen des Consommateurs sur la révision de la Directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

La Médiatrice des Communications Electroniques, Valérie Alvarez indique :

« 2023 marque la modification du classement des typologies de saisines, la fibre passant en tête devant le mobile, conformément à la tendance constatée depuis 2020 et à la prévision que j'avais faite dans mon rapport annuel 2022. Je peux pronostiquer que les litiges fibre et mobile représenteront dans un terme assez court, la quasi-totalité des litiges qui me seront soumis.

Je suis très satisfaite de la poursuite de la baisse de la conflictualité dans le secteur enregistrée depuis 2022 et qui avait été amorcée avant les deux années de pandémie. Si on ramène le nombre de saisines au nombre d'abonnements de communications électroniques en France, le volume des saisines est très faible.

Je me réjouis de la satisfaction des consommateurs qui suivent à 92% mes propositions de solutions. Cependant, en 2023, la complexité des problématiques s'est encore accrue qui s'explique en particulier par des dysfonctionnements nouveaux, le manque de process dans certaines situations ou des process mal adaptés.

Deux nouveaux types de problèmes ont émergé, qui méritent d'être soulignés et pour lesquels des actions doivent être engagées pour y remédier.

- *Il existe une ambiguïté portant sur la prise en charge financière de certains travaux d'infrastructures existantes sur le domaine public que certains opérateurs commerciaux mettent à la charge du consommateur alors que c'est à l'opérateur d'infrastructures de l'assumer.*
- *La construction des premiers réseaux fibre n'a pas été forcément réalisée selon les règles de l'art d'aujourd'hui et ils nécessitent une reprise par les opérateurs d'infrastructures pour en assurer la maintenance.*

J'ai identifié un certain nombre d'enjeux pour le futur.

-L'arrêt des réseaux mobiles 2G et 3G dans les prochaines années qui risque d'être à la source de nouveaux problèmes pour les consommateurs.

-La fermeture du réseau cuivre d'ici à 2030 et de l'ADSL pour ce qui concerne les problématiques du réseau fixe.

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

Il est important que les professionnels anticipent ces enjeux afin de limiter les risques de mécontentement 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 65 membres représentant 87 marques (61 opérateurs télécoms, 26 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.

*Etude réalisée auprès de 649 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 2023 (télécharger l'intégralité de l'étude)

**Observatoire ARCEP T3 2023

Lien vers le site du rapport annuel 2023 : [rapport annuel 2023](#)

Contact presse : Dominique Martin 0607528511 dm@dominiquemartin.paris