

Orange rouge de colère

Le Canard Enchaîné 25.1.12

L'ABONNÉ d'Orange est bien content de l'apprendre : ses factures de téléphone portable ne vont pas baisser. Stéphane Richard l'a claironné dans « Le Journal du dimanche » : Orange, qu'il préside, ne s'alignera « jamais sur les prix de Free ». Et d'ajouter : « Le vrai risque serait que tous les opérateurs deviennent low cost. » Le vrai risque pour qui ? Le consommateur en rit encore.

L'irruption de Free dans l'univers du mobile est un cataclysme. En moins de deux semaines, ses prix très compétitifs ont mis le feu chez les trois opérateurs – Bouygues, SFR, Orange – qui se partageaient ce marché aux marges bénéficiaires mirobolantes. Le nouvel arrivant est le premier surpris de ce démarrage en fanfare qui devrait l'amener à dépasser le million de clients avant la fin du mois. « On avait sous-estimé l'importance et la profondeur du ressentiment des abonnés vis-à-vis des opérateurs », explique au « Canard » Maxime Lombardini, directeur général d'Iliad, maison mère de Free. *Ils ont le sentiment d'avoir été otages, de s'être fait essorer, en étant obligés de souscrire des engagements de vingt-quatre mois.* » Dans les boutiques de leurs opérateurs, les clients ont réclamé de franches explications sur l'écart de prix – parfois de 1 à 10 –, et pas toujours de façon délicate. « Ça a provoqué dans nos boutiques une vague de comportements agressifs et d'incivilités », a regretté le patron d'Orange.

Free a ouvert la guerre des prix, et ses concurrents n'entendent pas se laisser détrousser sans réagir. Le marché de la téléphonie mobile en France re-

présente plus de 20 milliards d'euros. De quoi financer quelques contre-attaques d'envergure. Certains tarifs ont commencé à être revus à la baisse, ce qui contribue, paradoxalement, à l'exaspération de clients qui se demandent pourquoi cela n'a pas été fait plus tôt.

Fuites à colmater

Les opérateurs cherchent à éviter la fuite de leurs meilleurs clients. Ceux qui déboursent plus de 150 euros par mois pour un forfait illimité, soit près de 10 fois le prix de Free, se sont vu proposer par Orange un iPhone dernier cri à 15 centimes en échange d'un réengagement d'un an. Surtout, pour justifier des prix plus élevés, les opérateurs vantent la qualité de leur réseau. Et accusent Free de se reposer sur celui d'Orange, qui prend le relais dans les zones non encore couvertes par le nouvel arrivant. « Le Figaro » assurait la semaine dernière que des huissiers avaient été envoyés sur le terrain pour vérifier que le réseau Free était bien en état de marche. Information démentie. Les syndicats CFE-CGC et Unsa d'Orange ont prétendu, eux, que le réseau Free serait éteint et que l'Arcep (le gendarme des télécoms) aurait été bernée. Info encore démentie. Tous les moyens sont bons pour discréditer le petit nouveau, jusqu'à l'accuser de mettre l'emploi en péril, en rognant sur les marges des opérateurs.

La guerre ne fait que commencer, et c'est le consommateur qui désignera le gagnant de cette peu aimable compétition.

Jean-Michel Thénard

www.info.laicite.biz