



Les Français n'osent pas quitter leur opérateur mobile pour un autre

Paris, 11 juil. 2009 (AFP) -

La fidélité des Français à leur opérateur mobile est-elle la preuve d'un réel attachement ou de la difficulté à aller voir ailleurs? L'Autorité de régulation des télécoms (Arcep) penche pour la deuxième option, dénonçant dans une étude le manque de concurrence dans le secteur.

Selon cette enquête publiée vendredi et qui porte sur 2007 et 2008, près d'un utilisateur de mobile sur deux (46%) était en 2008 chez le même opérateur depuis plus de cinq ans.

Une durée qui ne surprend guère les associations de défense des consommateurs: "la fidélité d'un individu à son opérateur dure plus longtemps qu'un mariage, sept ans en moyenne!", raille Edouard Barreiro, chargé de mission à l'UFC-Que Choisir.

Alors que la téléphonie mobile a connu son essor en France au début des années 2000, deux tiers des utilisateurs interrogés déclaraient en juin 2007 n'avoir jamais changé d'opérateur.

Par comparaison, seuls 40% des clients britanniques n'ont jamais changé. En Suède toutefois, la situation est similaire à la France avec 65% d'utilisateurs fidèles.

Premier verrou : l'engagement et les pénalités en cas de résiliation anticipée. Les trois quarts des clients préfèrent les forfaits aux cartes prépayées. Parmi eux, 83% sont encore dans la période d'engagement, 24 mois étant la durée la plus répandue.

Les associations de consommateurs militent depuis longtemps pour limiter ces engagements à 12 mois. Le gouvernement n'a pas cédé sur ce point mais a réduit, depuis juin 2008, les pénalités.

Néanmoins, "beaucoup de gens ont encore des problèmes de facturation quand ils quittent leur opérateur", note l'UFC.

Selon l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt), la résiliation arrivait en 2008 au deuxième rang des réclamations pour la téléphonie mobile avec 365 plaintes, la moitié pour des départs anticipés.

Autre frein: les points de fidélité, nécessaires pour renouveler son téléphone. Quand on quitte son opérateur, ils s'évanouissent, ce qui peut faire hésiter.

Plusieurs sites, comme meilleurmobile.com, incitent à s'en passer: "nous avons calculé que dans 75% des cas, il valait mieux opter pour la portabilité" dispositif permettant de garder son numéro lorsqu'on change d'opérateur, déclarait récemment Jean-Pierre Champion, PDG de The Phone House, qui a lancé combienjaidepoints.com.

Le consommateur peut aussi être découragé par les démarches et la complexité des offres tarifaires, difficiles à comparer: plus de 60% des clients interrogés considèrent que changer d'opérateur est "long ou complexe" alors que la procédure a été simplifiée et raccourcie (7 jours).

"Dans l'esprit des gens, les opérateurs sont tous les mêmes, avec les mêmes tarifs. Finalement quand un consommateur quitte son opérateur, on l'a vu avec l'iPhone, c'est pour changer de téléphone", note M. Barreiro.

Entre juin 2007 et juin 2008, seuls 8% des utilisateurs de mobile en France déclarent avoir migré. Parmi ceux qui ne l'ont pas fait, 35% disent ne pas y avoir pensé du tout.

Pour l'Arcep, ce n'est "pas vraiment" une preuve de satisfaction, car seuls un tiers des clients qui sont restés fidèles mettent en avant la qualité de leur offre comme explication.

Elle en profite pour rappeler son attachement à l'émergence d'un quatrième opérateur: "la mobilité assez faible observée résulte en partie de l'insuffisante animation concurrentielle, qui ne pourrait qu'être favorisée par une entrée significative sur le marché d'un nouvel opérateur".

L'appel à candidatures pour ce nouvel entrant doit être lancé avant fin juillet.

ka/na/db

Afp le 11 juil. 09 à 09 13.

Ref : TX-PAR-NXN96.