



Paris, le 20 septembre 2011

## Durée d'engagement sur le marché mobile : Les députés doivent casser le dernier verrou du marché

Document complémentaire au communiqué de presse

### I. Des consommateurs lourdement sollicités

Suite à des messages de consommateurs se sentant excessivement sollicités par leur opérateur, l'UFC-Que Choisir a décidé, le 23 août 2011, de lancer un appel à témoignages. Ce dernier a permis de dégager, le lundi 19 septembre, **459 réponses exploitables**.

#### Texte de l'appel :

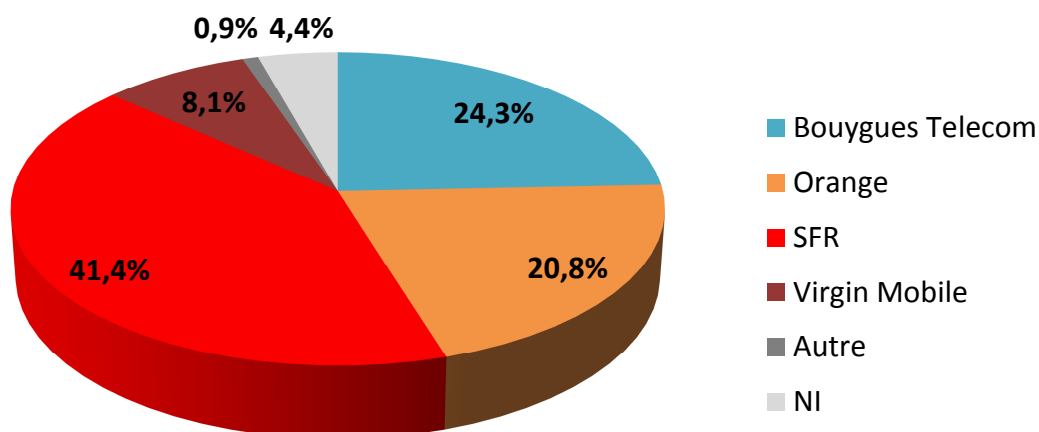
*Votre forfait de téléphonie mobile arrive ou est arrivé à échéance. Votre opérateur vous sollicite un peu lourdement pour que vous vous réengagiez. Opérateur concerné, fréquence des relances commerciales, offres et durées d'engagement proposées ? Votre témoignage nous intéresse.*

Comme le montre le tableau ci-dessous, SFR est l'opérateur qui use le plus des relances téléphoniques (et SMS) pour retenir ses clients. Cependant, il faut noter que les chiffres de Bouygues Télécom et de Virgin mobile sont, compte tenu de leur part de marché (plus faible), très élevés. En tenant compte du nombre d'abonnés, ces deux opérateurs pourraient être dans la tête du classement (et Bouygues Telecom serait premier).

Il est intéressant de noter que Virgin mobile appelle également ses abonnés ayant fait le choix de formules sans engagements (liberty sim). Ces dernières seraient-elles un produit d'appel pour attirer le consommateur ?

Certains consommateurs n'ont pas souhaité citer leur opérateur (NI sur le graphique).

**Tableau 1.** Répartition des témoignages



## II. Des consommateurs réengagés sans leur consentement

En consultant les témoignages de l'appel du 23 août dernier, nous nous sommes aperçus que beaucoup de consommateurs affirmaient avoir été engagés malgré eux. Convaincus qu'il s'agissait d'un phénomène allant au-delà de l'anecdote ou d'un dysfonctionnement internet chez les opérateurs, nous avons lancé un deuxième appel à témoignages le 5 septembre. Et le résultat est assez éloquent. 176 consommateurs se sont manifestés.

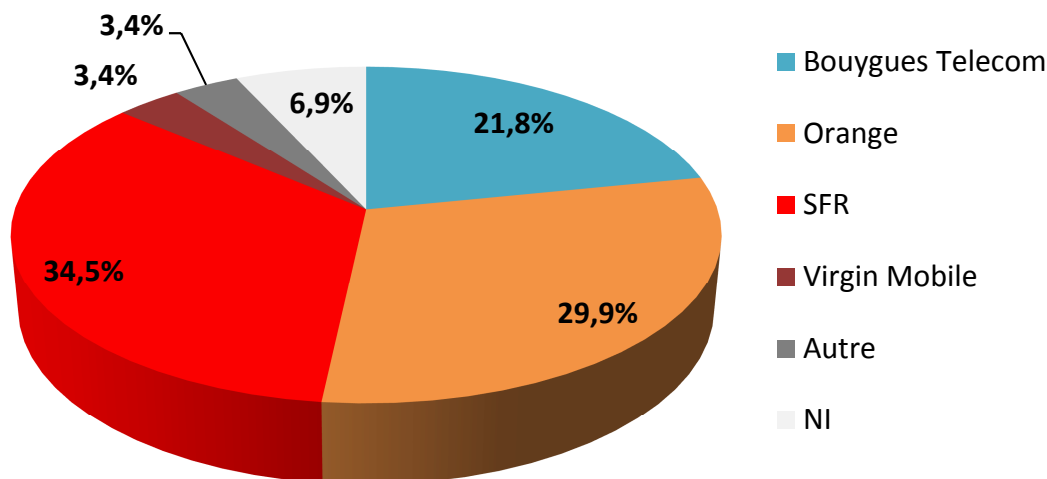
### Texte de l'appel :

*Votre opérateur de téléphonie mobile a reconduit votre engagement malgré vous, sans votre accord et sans vous prévenir. Votre expérience intéresse l'UFC-Que Choisir. Pouvez-vous dire de quel opérateur il s'agit et s'il y a eu une contrepartie (réduction de l'abonnement mensuel, cadeau) ?*

Le résultat de ce deuxième appel est à la fois dans la continuité du précédent, puisque SFR est encore en tête du classement, et en rupture, puisque Orange est cette fois sur la seconde marche. Orange, semble par conséquent plus direct dans sa relation avec les consommateurs et ne tente pas au préalable de les allécher avec des avantages (appelés cadeau).

Une fois de plus il faut être prudent sur ces chiffres, car ils portent sur des parcs d'abonnés très différents. Il ne s'agit que d'une ventilation des témoignages obtenus.

**Tableau 2.** Réengagement forcé, ventilation des témoignages



### III. Réengagement sans consentement : témoignages

#### SURTOUT NE RIEN CHANGER

« Mon opérateur de mobile est SFR, lorsque j'ai changé de forfait (passé de 2h de communication à 1h) il a été automatiquement prolongé de 12 mois... ». Sandra, Le Chesnay.

« Je suis actuellement en pleines démarches avec l'opérateur SFR, qui a reconduit mon engagement de téléphone mobile de 2 ans, après que j'aie accepté une proposition par téléphone du service commercial de changer de forfait pour une formule plus avantageuse... ». Pascal, Bazeilles.

« J'ai demandé à mon opérateur Orange, un forfait moins cher sans engagement. Le « télévendeur » m'a proposé quelques forfaits, mais mon choix était déjà fait : un forfait Origami à 39 euros sans engagement ni changement de mobile. Il me propose un changement de mobile. Je dis non. Il me propose donc de transformer mes points de fidélité acquis en argent et me propose un chèque (sans préciser que le fait d'accepter me réengage pour 12 mois). On conclut. Je reçois 5 min après un SMS me stipulant mon changement de forfait avec réengagement 12 mois ... ». Roger, Auriol.

« J'ai un forfait Coriolis négocié par l'entreprise dont je suis salariée. J'ai récemment modifié une option de mon forfait (communications Europe vers communications monde) et mon contrat a été rallongé d'un an ! Je m'en suis aperçue en consultant mes factures en ligne. Aucune contrepartie ». Béatrice, Lyon.

« J'ai modifié le nombre d'heures d'appel sur mon forfait et on ne m'a pas dit que la durée de mon contrat était reconduite pour 24 mois à partir de ce changement ». Jocelyn, Lyon.

#### SANS RAISON, MAIS C'EST COMME ÇA

« Mon opérateur Orange m'a adressé ce matin un SMS ainsi rédigé : " Orange info : vous disposez de 20 min d'appels et de 20 sms par mois 24/7 tous opérateurs à partir du 11/09/2011. Votre abonnement est prolongé de 12 mois. Merci " Pourtant je n'avais rien demandé, rien accordé par téléphone... Impossible de joindre le service client d'Orange par téléphone (payant) le dimanche et le service de contact par mail est " momentanément indisponible ". Jean- Philippe, Vitry le François.

« J'ai été victime de réengagement sans consentement de la part de Bouygues Télécom. En effet, ma période de fin de contrat est passée du 23/06/12 au 01/03/2013 mystérieusement. En fouillant un petit peu je suis arrivé sur ma facture de mars (que je n'ai hélas pas vraiment lue à temps...) qui me dit que j'ai souscrit une option fidélité 24 mois via un service distant (on ne sait pas si c'est le service client ou internet) et que j'ai 7 jours de rétractation. Mais je n'ai jamais appelé le service client cette année et je ne vais jamais sur l'espace client en ligne... Bizarre. Quoi qu'il en soit me voilà bloqué jusqu'au 01/03/2013 ». Cyril, Villejuif.

#### LE PETIT CADEAU QUI FAIT MAL

« Je suis abonné chez SFR, mon contrat arrivant à terme ils m'ont offert, par téléphone, une réduction de 5 euros. J'ai découvert trop tard que cela m'avait reconduit pour 24 mois d'abonnement ». Samia, Marseille.

« Un conseiller Bouygues Télécom m'a contacté en juin. Me remerciant de ma fidélité, il me propose une remise de 6 € sur mon abonnement. Je lui ai demandé quelle était la contrepartie et il me répond : aucune. Je lui repose la question une seconde fois, et même réponse, de ce fait je dis oui, étonnée. Deux mois plus tard, alors que j'envisage de changer d'opérateur, le conseiller me répond que je ne peux pas parce que je suis réengagée sur 24 mois... Ceci lié à la réduction de 6 €. On me répond : vous aviez 6 jours après la réception de votre facture pour changer d'avis. Malheureusement je reçois les factures par mail, et je ne prends pas le temps de les ouvrir... Depuis, j'ai réduit mon forfait. A ma grande surprise la réduction appliquée elle aussi a baissé et est maintenant de 5 € » Magalie, Lieusaint.

« Orange m'a fait prolonger mon abonnement pour une durée de 24 mois en me faisant profiter d'un cadeau fidélité de 6 € par mois. Bien entendu, je n'ai signé aucun papier et tout s'est fait par téléphone sans que je sois informé de la prolongation ». Nicolas, Wissembourg.

« Il y a quelques semaines, je reçois un appel de Bouygues, chez qui je suis depuis plus de 10 ans, et qui me propose une remise fidélité. Aucune mention d'un réengagement. Bêtement, j'accepte, me disant qu'enfin, en ces temps de concurrence féroce, ils se décident à faire un geste. Quelques semaines plus tard, je découvre par hasard sur mon compte Bouygues que je suis réengagé pour 24 mois ! Je les contacte aussitôt par mail pour demander l'annulation de cette remise fidélité. On me répond, plusieurs jours plus tard, sur messagerie, que cela n'est pas possible... ». D. Paris.

« ...mon opérateur Orange m'a proposé 30 min gratuites en plus pour mon forfait. J'ai demandé si cela modifiait mon forfait, il m'a été dit que non, c'était juste cadeau. Quelques mois plus tard, lors d'un appel au service commercial, je découvre que mon engagement a été prolongé d'un an... ». Yannick, Lyon.

« Arrivant bientôt à l'échéance de mon engagement auprès de SFR en fin d'année 2010, une conseillère m'a appelé et m'a proposé de " m'offrir " 20 minutes de communication par mois, gratuitement, en supplément de mon forfait, pour me remercier de ma fidélité. C'est un mois après avoir accepté cette " offre ", en me connectant sur mon espace personnel SFR, que je me suis aperçu que j'avais été réengagé pour une durée de 24 mois, alors que cela ne m'avait absolument pas été spécifié. Dans le cas contraire j'aurais refusé cette " offre ". Mathieu, Palaiseau.

#### JE N'AI RIEN VOULU MAIS JE L'AI EU

« J'étais cliente chez Bouygues Télécom, j'ai eu un appel d'une personne de la société me proposant une nouvelle option, je lui ai dit que je n'étais pas intéressée, et après j'ai reçu un courrier me précisant que suite à ma demande, ladite option était effective et de ce fait mon contrat repartait pour 24 mois... ». Lucie, Chalon Sur Saône.

« SFR m'a appelé plusieurs fois pour me proposer des nouvelles offres mobile. Au bout d'un moment je leur ai demandé de me faire parvenir leur nouvelle offre par courrier que je puisse les montrer à mon fils. Je me suis aperçu le mois suivant que j'étais, à mon insu, réengagée pour une période de 24 mois avec de nouvelles options !!! Je n'ai signé aucun nouveau contrat... ». Madeleine, Tarascon.

Abonné chez Orange depuis Décembre 2009 et n'étant plus engagé j'ai voulu changer d'opérateur. J'apprends alors que j'ai été réengagé fin Décembre 2010 pour 12 mois, sans mon accord, sans coup de fil, sans courrier. L'opérateur Orange m'assure que j'ai dû recevoir un appel de leur service client car une option a été rajouté gratuitement à mon abonnement, 40 minutes supplémentaires par mois, " pour me remercier de ma fidélité " (c'était mon 1er contrat chez Orange !), ce qui m'a automatiquement réengagé 12 mois », Laurent, Lyon.

#### LES REGLES CHANGENT AU COURS DE LA PARTIE

« SFR a appelé la belle fille, mineure, de mon mari. Ils lui ont demandé si elle voulait une réduction mensuelle de quelques euros sur son forfait. Ne comprenant pas qu'en disant oui elle reconduirait le contrat pour 12 mois, elle a dit oui ! Mon mari a reçu une lettre de SFR lui remerciant d'avoir reconduit le contrat pour 12 mois mais qu'il avait 7 jours pour renoncer à cette offre... Lorsque je téléphone à SFR, SFR demande TOUJOURS à lui parler parce que je suis une femme et le contrat est au nom d'un homme. Cependant pour reconduire un contrat, SFR accepte la voix de n'importe qui au téléphone ! A l'aide ! ». Tatiana, Monaco.

« ... SFR m'a appelé en Juillet pour me proposer une meilleure offre, un réengagement de 12 mois à 37 euros par mois avec internet et sms illimités, 2h d'appels et illimités soirs et week-end à partir de 20h... avec un Iphone4 à 100 euros. J'ai dit oui mais dans la foulée je reçois un mail qui me dit que je me suis réengagé pour 24 mois à 49 euros par mois avec un Iphone4 à 200 euros... ». Bastien, Marseille.