

BouyguesTel tombé, clients dédommagés?

Trop peu!

La panne survenue sur deux serveurs de Bouygues Telecom et entraînant un blocage quasi complet des communications entre mercredi matin 17 novembre, avec des répercussions jusqu'au lendemain, est une première. Abonnés grand public et professionnels ont été pénalisés par ce plantage qui pourrait avoir des conséquences graves sur l'image du troisième opérateur français.

Le groupe a multiplié les excuses, les communiqués de presse afin d'atténuer ces conséquences. Ce vendredi, il a détaillé les modalités d'un geste commercial très attendu par ses abonnés. Deux « cadeaux » seront offerts en fonction du type d'abonnement: une journée de communications gratuites et un crédit de 5 euros. Toutes les communications du jour de la panne (voix et données, même hors forfait) seront gratuites pour les clients Forfait et les clients Entreprise, soit plus de 4,5 millions de personnes. Tous les SMS seront offerts et les communications passées le mercredi 17 novembre à partir de 18 heures sont offertes. Offrir des communications au moment où il était impossible d'appeler... constitue un dédommagement a minima. De nombreux abonnés réclament au contraire des heures gratuites à consommer à leur guise. La pilule sera dure à avaler. Pour les clients Prépayé (dont Universal Mobile) et les clients Mini Compte Rechargeable, soit près de 2,5 millions de personnes, un crédit de 5 euros de communications est offert. De plus, la date limite de validité des cartes prépayées est prolongée de 48 heures pour tous les clients dont la carte arrivait à échéance mercredi soir 17 novembre ou jeudi soir 18 novembre. Là encore, le geste est limité. La réaction ne s'est pas faite attendre: « *C'est une mauvaise blague* », commente Julien Dourgnon, porte-parole de l'UFC Que Choisir, association de défense des consommateurs. « *Bouygues demande simplement à ses clients de consommer un peu plus. Une sorte de tour de passe-passe puisque les clients appelleront de toute façon pour aller au bout de leur forfait, ce qui permettra à Bouygues de compenser ces communications offertes. C'est comme quand une entreprise offre des bons d'achats* ». Même si la communication de BouyguesTel a été exemplaire lors de la crise avec l'implication de la direction, le cadeau attendu n'est pas là. Par ailleurs, les utilisateurs de téléphonie mobile savent désormais que les réseaux sont loin d'être sûrs. L'incident de Bouygues intervient quelques temps après celui de France Télécom sur le fixe (panne logicielle). Et le gouvernement demande aujourd'hui des explications et une enquête. L'ère de la confiance absolue dans la téléphonie, mobile et fixe, est bel et bien terminée. **Le coût de la panne estimé à 16 millions euros**

Bouygues Telecom a estimé vendredi aux alentours de 16 millions d'euros, dont la moitié due aux remises offertes à ses clients, l'impact financier de la panne de son réseau de téléphonie mobile mercredi. L'opérateur n'a toujours pas pu fournir d'explication précise sur l'origine de la panne, qui a perturbé les communications de ses sept millions de clients durant plus d'une journée. Pierre Marfaing, directeur des Technologies Réseau et des Systèmes d'information, a catégoriquement exclu « tout acte de malveillance et toute erreur humaine ». Il a ajouté que les conclusions d'un audit interne seraient publiées avant la fin du mois de novembre. Plus de 1,375 million de personnes n'ont pu émettre ou recevoir aucun appel entre mercredi 6h00 et jeudi 1h30, selon l'opérateur. Il souligne que la majorité des clients, soit 5,6 millions, ont connu des difficultés pour accéder au réseau. Seuls 1,3 million d'abonnés ont pu passer et recevoir des appels normalement au cours de cette période.