

Concurrence: France Télécom encore sur la sellette

Les méthodes commerciales de France Télécom ne seraient pas toujours très exemplaires. On le sait, l'opérateur a de nombreuses fois été sanctionné pour des abus de position dominante sinon monopole.

Aujourd'hui, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes s'intéresse de près au « winback » pratiqué par l'opérateur. Le « winback » vise à reconquérir les clients passés à la concurrence (les opérateurs téléphoniques alternatifs). Si la reconquête de clients n'est pas illégale, certaines méthodes employées peuvent l'être. **Winback** C'est, semble-t-il, ce qui se serait produit chez l'opérateur historique, en tout cas c'est l'avis de consommateurs et d'opérateurs qui ont saisi la DGCCRF. Plusieurs dizaines de plaintes ont été déposées. Sur les 3,8 millions de Français passés à la concurrence, 1 million seraient « revenus au bercail ». Pour les opérateurs alternatifs, cette hémorragie n'est pas naturelle. Selon 9 Telecom, « la campagne de winback de France Télécom a été systématique, industrielle et d'ampleur nationale ». Toujours selon 'Monsieur 9' devenu filiale de LDCOM, 35% des clients retournés chez l'opérateur historique ont été contactés dans les quatre semaines suivant leur passage à la concurrence. Pire, 32% de ces abonnés n'auraient signé aucun document pour ré-intégrer France Télécom alors qu'un formulaire est obligatoirement à remplir. **Dénigrement** L'opérateur alternatif est agacé: « Une des techniques utilisées est de suggérer que la présélection est incompatible avec les offres de France Télécom ». Ce qui est faux. On évoque aussi des dénigrement de la concurrence, des simulations de prix trompeuses et des primes pour les abonnés reconquis... Chez France Télécom, on reconnaît que la Direction de la concurrence s'est plusieurs fois invitée dans les locaux de l'opérateur. En revanche, on dément toute illégalité dans les méthodes de « winback ». Avec un argument aussi simpliste que facile: « Si les clients quittent les opérateurs alternatifs, c'est qu'ils ne sont pas satisfaits ».