

Free Mobile peine à retenir ses abonnés mécontents

Un millier ! C'est le nombre de clients Free Mobile qui quitteraient le tout jeune opérateur mobile chaque semaine selon *Les Echos* (26/04), qui cite **Alice Holzmann**, directrice marketing d'Orange France. La responsable s'appuie notamment sur le nombre de demandes de portabilité des numéros de téléphone qui transitent chez Orange. Selon elle, les demandes se sont taries au point de revenir à un niveau équivalent à celui qui prévalait avant l'arrivée de Free sur le marché mobile.

Un constat précédemment confirmé par **Jean-Bernard Lévy**, président du groupe Vivendi et nouveau patron de SFR depuis [l'éviction de Frank Esser](#), en mars dernier. Dans un entretien accordé au *Figaro* le 10 avril, le dirigeant déclarait que « depuis le 15 mars, les départs ont considérablement baissé et nous sommes revenus à un rythme de départs modéré, même si le nombre est un peu plus élevé qu'auparavant ! [...] Et depuis quelques semaines, nous voyons déjà revenir vers SFR un courant significatif de déçus de Free. »

Dans ces conditions, combien de temps les opérateurs historiques mettront éventuellement à récupérer leurs abonnés ? Fin février, Orange annonçait avoir perdu 201 000 abonnés mobiles tandis que SFR comptait 208 000 départs début mars, depuis le début de l'année.

Bugs en série

Rappelons que la filiale d'Iliad a lancé son offre mobile le 10 janvier dernier avec des forfaits très attractifs générant un afflux d'utilisateurs dépassant les propres espérances des dirigeants, selon leurs dires. Hélas, les problèmes techniques se sont accumulés ne permettant pas d'offrir un service de qualité digne de ce nom. Nombre de témoignages mettaient en avant des goulets d'étranglement d'accès au réseau impliquant la nécessité de renouveler les appels avant de pouvoir joindre son correspondant.

D'autres *bugs* ont affecté les services, notamment dans les livraisons des cartes SIM ou, plus récemment, des résiliations sauvages avec coupure de ligne suite au traitement défectueux des informations bancaires des clients. Clients qui, exaspérés, profitent de l'offre sans engagement pour retourner chez un opérateur plus efficace.

Il est vrai que, mi-avril, Free Mobile a cherché à [améliorer ses services réseau](#) en augmentant, notamment, le nombre de liens physiques permettant de supporter un plus grand nombre d'appels simultanément. De plus, le nouvel opérateur mobile a lancé, la semaine dernière, [un service de connexion Wifi automatique](#) pour ses clients mobiles permettant de soulager le réseau 3G. Si la qualité de service s'en voit améliorée, des problèmes persistent selon les témoignages des forums, notamment concernant l'envoi/réception de SMS.

Risque d'augmentation des tarifs

D'autre part, le rythme des recrutements d'abonnés pourrait sérieusement ralentir en cas d'augmentation des tarifs. Une possibilité qu'avait émise **Xavier Niel** lors de la présentation de l'offre au-delà du 3 millionième abonné. Les investissements nécessaires à l'amélioration du réseau risquent en effet de réduire la marge financière de l'opérateur qui pourrait la compenser par des augmentations.

De plus, Stéphane Richard, le patron d'Orange, a évoqué la possibilité que le montant de 1 milliard d'euros que l'accord d'itinérance devrait lui rapporter d'ici 2015 pourrait doubler en fonction des capacités de Free Mobile à développer, ou non, son réseau. Si cette augmentation se confirme, là encore elle impactera les résultats d'Iliad qui devra donc trouver une compensation. Enfin, les négociations bloquent sur le coût du SMS que Free Mobile facture 2,85 centimes par envoi contre 1,5 centime pour les opérateurs concurrents. Si le décalage est formalisé par l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) pour chaque nouvel entrant (compensant le décalage du nombre d'abonnés), la différence du montant facturé serait inhabituelle.

Du coup, là aussi, les dirigeants de Free pourraient être amenés à revoir leur copie. Cerise sur le gâteau, [la Commission européenne a émis de sérieuses réserves](#) quant aux propositions du régulateur français à visent à augmenter les tarifs de terminaison d'appel mobile (TAM) de Free Mobile et des premiers full-MVNO en activité en France (Virgin Mobile, Lycamobile et NRJ Mobile). Là encore, si Free Mobile comptait sur l'augmentation des factures envoyées aux opérateurs pour faire transiter leurs appels depuis son réseau, le trublion risque d'avoir à revoir ses plans. Après l'euphorie des débuts, retour à la dure réalité du terrain...