

SFR, les clients voient de plus en plus rouge

Il n'y a pas que les salariés de SFR qui se plaignent de la réorganisation du travail imposée par leur employeur. Les clients aussi. Du moins 38% d'entre eux sont peu ou pas du tout satisfaits des services de l'opérateur, selon les résultats d'une enquête de satisfaction réalisée par le magazine *60 Millions de consommateurs* à partir des « très nombreuses » plaintes reçues par la rédaction. « C'est un taux très élevé pour une enquête de ce type », assure l'association de défense des consommateurs. En comparaison, la proportion d'insatisfaction chez les autres opérateurs ne dépasse pas les 11% en moyenne. Pris dans l'autre sens, on pourrait faire remarquer que 61% des clients se montrent satisfaits de SFR, dont 4% très satisfait. Des taux qui montent respectivement à 65% et 23% chez Bouygues Telecom, Free et Orange, toujours en moyenne.

60 Millions recense sept points d'insatisfaction majeure exprimés par ses utilisateurs, tant sur les services mobiles que fixes. A commencer par un service client jugé inefficace. Et le magazine de prendre en exemple un prélèvement par erreur de 461 euros, tout de même, d'un client en août dernier et qui attend toujours le remboursement malgré les promesses de la hotline de régler la situation. Un cas à part ? Toujours est-il que les clients se plaignent des promesses non tenues et des réponses inadéquates du service client, tant pour les ouvertures de ligne, les gestions de déménagement ou les négociations commerciales suite à des problèmes techniques.

Pannes à rallonge et augmentations tarifaires

Et ceux-là ne sont pas rares. Du moins si l'on en croit la presse régionale friande des pannes de réseau de la filiale du groupe Altice. Il faut dire que les coupures de services de communication qui durent un mois ou plus ont de quoi faire jaser. Des pannes à rallonge d'autant plus difficiles à justifier que les tarifs tendent à augmenter. La plus emblématique est probablement celle de la box. Sa mise à disposition est désormais facturée 3 euros par mois depuis le 13 août. Sur ce point, SFR s'est aligné sur la pratique d'Orange qui a également été suivie par Bouygues Telecom (pour les nouveaux abonnés). Seul Free continue d'intégrer la location de la Freebox dans le forfait global.

Bien que la méthode n'ait aucune conséquence sur le prix final à payer par l'abonné, les modèles de facturation de l'opérateur sont pointés du doigt par le magazine. Ainsi, le client est d'office abonné à l'option SFR Presse facturée 19,99 euros TTC. Montant déduit sur l'abonnement général. Sauf que les taux de TVA diffèrent entre ceux appliqués à la presse (2,1%) et les services télécoms (20%). « Un stratagème de l'opérateur pour alléger ses charges fiscales », dénonce *60 Millions*.

Durée d'engagement prolongée sans consentement

Le magazine pointe également les méthodes quelques peu abusives de certains commerciaux qui, sous prétexte d'un geste commercial suite à un panne, prolonger la durée d'engagement du client sans l'en avertir. Ou encore sur les changements tarifaires entraînés par le passage d'une offre ADSL de SFR vers une offre câble/fibre de Numericable. Il en résulte des demandes de résiliations des clients pas toujours simples à faire aboutir. Il en va ainsi des centaines d'euros pour non restitution du matériel quand le client a bien renvoyé sa box, y compris en recommandé.

« Deux ans après le rachat par l'homme d'affaires Patrick Drahi et la fusion avec Numericable, les plaintes contre l'opérateur sont plus nombreuses que jamais », constate 60 Millions de consommateurs. Qui n'est pas le seul à faire cet amer constat. En février dernier, son confrère de l'UFC-Que choisir constatait déjà que [SFR concentrait le plus grand nombre de plaintes](#). Le mois suivant, c'est l'Afutt (Association française des utilisateurs de télécommunication) qui voyait [une hausse des mécontentements](#) à l'encontre du groupe orchestré par Michel Combes. La nouvelle prise de température de 60 Millions montre que, entre temps, les choses ne se sont visiblement guère arrangées chez SFR.

Lire également

[Zones blanches : l'Arcep sanctionne doucement Orange et vertement SFR](#)

[SFR risque jusqu'à 500 millions d'euros d'amende](#)

[Résultats : SFR toujours dans le rouge pour cause de refinancement](#)

crédit photo © maxime_dufour