

Mardi 4 octobre 2011

Interview de Jacques Pomonti

Arrivée de Free, nouvelles mesures de protection du consommateur... Les choses bougent sur le marché de la téléphonie mobile. Jacques Pomonti, président de l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt) fait le point.

Que pensez-vous du paquet de mesures voté par l'Assemblée la semaine dernière?

Sans résoudre tous les problèmes, il marque quelques progrès, ce qu'on ne refuse jamais. [L'encadrement des SMS surtaxés](#), par exemple, est une très bonne nouvelle, dans la veine du numéro spécial que nous avons promu il y a trois ans pour signaler les spams. Parmi les autres avancées, l'obligation pour les opérateurs de proposer des offres sans engagement, l'obligation de distinguer le prix du téléphone de celui de l'abonnement... C'est un plus pour la clarté de la relation client-opérateur.

Êtes-vous déçu par l'abandon de la limite d'engagement à douze mois?

C'est dommage, mais ce n'était pas au centre de notre demande. C'est le genre de point qui doit faire l'objet d'une négociation entre opérateur et consommateur.

Que pensez-vous du [tarif social "internet+téléphone fixe" à 23 euros](#) d'Orange adopté par les députés?

C'est ici qu'il y a un problème. Actuellement, 8 millions de personnes sont dans l'incapacité de payer plus de 10 euros par mois pour Internet et 5 euros pour la téléphonie. Ce tarif de 23 euros ne règle donc rien. Même s'il faut être conscient que le gouvernement n'a pas la possibilité d'imposer un tarif, il peut simplement le discuter avec les opérateurs.

La solution passe par une réforme beaucoup plus fondamentale. On pourrait imaginer une séparation entre le service fourni par les opérateurs et le réseau, repris en main par l'État, comme dans le rail. Mais cette solution n'est pas à l'ordre du jour. La seule possibilité aujourd'hui, c'est de financer cet écart de 8 euros. Expérimentons, par exemple avec l'intervention de la société civile ou des conseils généraux. L'accès aux télécommunications n'est pas seulement un problème civique, mais aussi économique.

Sur le plan des tarifs, justement, que va changer l'arrivée de Free sur le marché de la téléphonie mobile? On voit déjà les grands opérateurs se préparer en lançant des offres à bas prix...

Nous avons pris position de longue date en faveur d'un quatrième opérateur mobile. Nous en attendons un regain de compétition qui favorisera la baisse des tarifs. Il faut être vigilant sur la qualité du service, mais là encore on va dans le bon sens. Cela empêche que les trois grands opérateurs s'endorment sur leurs parts de marché. Nous pensons qu'ils ont une vraie marge de manoeuvre pour baisser leurs prix. Y compris sur le tarif social, contrairement à ce qu'ils prétendent.

Quel a été l'impact des nombreux opérateurs alternatifs (Virgin Mobile, NRJ, La Poste etc.)?

Ils ont eu du mal à trouver leur place, doivent négocier constamment avec les grands opérateurs auxquels ils achètent de la bande passante. Mais ils ont fait leur trou au moment de la [petite bataille sur la TVA](#) en début d'année: la volonté des opérateurs de répercuter la hausse de taxe a permis à de nombreux clients de casser leur contrat et de changer de boutique sans être pénalisés.

Quels grands combats restent à mener dans le domaine de la téléphonie mobile?

Le plus important, c'est celui de la transparence. Il n'est pas normal que nous recevions des appels de gens à qui les opérateurs annoncent qu'ils ont "*dépassé leur forfait illimité*". Négocier un contrat de service de communication, c'est aussi important, compliqué et plein de chausse-trappes que la location d'un logement. Les utilisateurs ne sont pas forcément compétents et concentrés: il y a toute une éducation à faire sur ce plan-là. D'autant que les opérateurs, en face, ne sont pas toujours d'une parfaite clarté. J'ai récemment assisté, chez l'un d'entre eux, à la présentation d'une nouvelle formule. L'orateur était fier d'annoncer qu'ils avaient *«réduit de 20% l'illisibilité du document»*...