

SMI ↓ -11.38	6200.63 (-0.18%)	SPI ↓ 5332.34	SMIM ↓ 1179.76	DOW ↓ -36.43	9544.2 (-0.38%)	CAC40 ↓ -29.69	3663.5 (-0.80%)	NIKKEI 225 ↓ 10492.53	JPY/CHF ↑ 1.1418	\$/CHF ↑ 1.0613	€/CHF ↑ 1.5163	BRENT OR	↓ 71.6	↓ 953.70	Mazout Taux CHF
------------------------	----------------------------	-------------------------	--------------------------	------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------------------	----------------------------	---------------------------	--------------------------	--------------------	--------	----------	--

Romandie News

Texte | RSS

Prévisions Météo

Choisir votre région

-> votre choix ?

La facture en ligne, sympa pour la planète, pas forcément pour le client

PARIS - Elle est plus verte et plus économique, et pourtant la facture électronique inquiète les associations de consommateurs, qui regrettent que les clients n'en retirent aucun avantage financier et risquent même d'être moins vigilants sur leurs dépenses.

Pionnier dans ce domaine, le secteur des nouvelles technologies: chez des fournisseurs d'accès internet comme Free, Orange (France Télécom) ou SFR, la facture est depuis toujours, par défaut, diffusée en ligne et non envoyée par courrier.

Dans la téléphonie fixe et mobile, un arrêté de 2002 impose aux opérateurs de fournir au départ une facture papier... ce qui ne les empêche pas d'inciter leurs clients à y renoncer dès que possible.

Orange a convaincu 3,5 millions d'abonnés, SFR près de 2,4 millions, Bouygues Telecom plus d'1,6 million.

Soucieuses d'améliorer leur image, d'autres entreprises se sont converties, comme EDF (652.000 utilisateurs) ou plus récemment GDF-Suez (90.000).

Mais malgré ses vertus écologiques, cette facture virtuelle agace certains clients: l'UFC-Que Choisir dit recevoir "beaucoup de plaintes de consommateurs qui enragent car ils se retrouvent en facture électronique sans le vouloir et n'arrivent pas à revenir à la facture papier".

"Chez certains opérateurs mobiles notamment, c'est obligatoire pour avoir la facture détaillée", affirme Edouard Barreiro, chargé d'études à l'UFC.

Interrogées, les entreprises concernées promettent que le choix est toujours donné au client. La Direction de la consommation et des fraudes préconise que "la délivrance de la facture sur support papier est gratuite".

Selon M. Barreiro, "le consommateur aime encore beaucoup la facture papier car c'est quelque chose qu'il ne perd pas, qu'il a sous la main, qui arrive chez lui sous forme d'une lettre qu'il n'a plus qu'à ouvrir".

Sur internet, "il y a probablement une perte de contrôle, car quand vous recevez par mail l'annonce que votre facture est prête, il faut retrouver votre mot de passe pour aller la voir... beaucoup de gens laissent tomber", souligne Frédérique Pfrunder, de l'association CLCV.

"Le bénéficiaire consommateur, pour nous, il n'y en a pas, parce que seule la facture papier permet de maîtriser sa consommation", juge Jérôme Clazure, délégué général de l'Association française des utilisateurs de télécoms (Afut). La facturation est la première cause de litige parmi les plaintes recueillies par l'Afut en téléphonie mobile.

En outre, "on fait tout reposer sur le client: c'est lui qui va imprimer sa facture s'il en a besoin, c'est lui qui doit trouver les moyens de la stocker car les factures ne restent en ligne que quelques mois (entre 6 mois et 5 ans selon les entreprises interrogées par l'AFP, ndlr), c'est à lui de retenir son mot de passe pour y accéder", note Mme Pfrunder.

Dans les conditions générales de vente de Free, il est par exemple écrit que "l'utilisateur s'engage à (...) consulter tous les mois sa facture" sur internet.

Plus grave encore, selon les associations de consommateurs: "il n'y a aucune rétrocession financière pour le client alors que pour les entreprises cela représente des économies considérables, avec la suppression des coûts d'impression et des frais d'envoi", dénonce la CLCV, qui prône des "réductions sur la facture" pour récompenser la fibre écologique du client.

Côté économies, les entreprises interrogées refusent de les chiffrer, préférant parler des tonnes de papier économisées en 2008: 455 pour Orange, 490 pour SFR, ou 372 pour Bouygues Telecom.

(©AFP / 27 juillet 2009 08h23)