



Chronique de l'autre mercredi sur deux

PROBLÈMES FREENAUTES : ... ET ALICIENS

Cette semaine, dans notre chronique de l'autre mercredi sur deux consacrée aux problèmes freenautes, en partenariat avec [l'AdUF/Freenews], on se penchera sur des changements d'ordre marketing de la part de Free, et, une fois n'est pas coutume, on parlera donc entre autres des nombreux désagréments rencontrés par nos amis Aliciens depuis leur rachat par Iliad. Bonne lecture !

Wou-hou...



Depuis le rachat d'Alice par Iliad, maison-mère de Free, la communauté Alice est passée de l'étonnement à la crainte en passant par l'espoir. Espoir plutôt confirmé lorsque Xavier Niel confirma que les abonnés Alice, tout en étant progressivement migrés vers les services Free, «conserveraient leurs avantages».

Et puis patatras, fin 2008, c'est la débandade. D'abord, pour les abonnés disposant d'un abonnement ex-Liberty Surf, à bas prix (20 ou 25 euros), puisque leur offre va purement et simplement disparaître. Ceux-ci ont donc le choix entre une migration vers l'offre classique Alicebox à 34,95 € par mois, et une résiliation sans frais. Si les courriers ont d'ores et déjà été envoyés, il ne faudra pas tarder à prendre sa décision, car les robinets de l'offre seront fermés dès le 1er février.

Les réjouissances continuent avec l'arrêt des heures de connexion bas débit gratuites, que les Aliciens pouvaient obtenir en accumulant des points, via leur programme de fidélité Reciprok. Ces heures étaient notamment très utiles en tant qu'accès «de secours» en cas de panne de l'accès ADSL... un nouveau privilège de moins, donc. Rappelons que les abonnés Free disposent également d'un accès bas débit de secours par défaut, la logique aurait donc voulu qu'Iliad propose la même chose aux Aliciens en remplacement... D'une manière plus générale, si rien n'est encore confirmé, les rumeurs vont bon train sur la fermeture prochaine de l'ensemble du programme Reciprok.

Les services de télévision payants d'Alice ont subi une augmentation aussi subite qu'importante, puisque les bouquets ainsi que des chaînes à l'unité ont vu leur tarif augmenter, avec une mise en application au 1er février. Le bouquet Essentiel passe donc de 7,99 € à 9,99 € par mois, le bouquet Intégral de 17,95 € à 19,95 € par mois, et de nombreuses chaînes à l'unité s'alignent sur les tarifs Freenautes, à la défaveur des abonnés d'Alice (c'est le cas notamment de Sport+ ou TPS Star).

On n'en a pas encore fini puisque tout récemment, ce sont les Relations Web Alice dont la mort est programmée. Il s'agissait d'un service de veille, particulièrement populaire, chargé de communiquer avec les communautés Alice, remonter les problèmes non résolus, répondre aux questions des abonnés... un des symboles de la confiance entre Alice et ses abonnés les plus fidèles, qui disparaît.

On pourrait encore énumérer pas mal d'autres petites pertes pour les Aliciens. Après la grogne des salariés d'Alice, ce sont les abonnés qui expriment leur colère (cf. **forums de C-Alice**). De plus en plus songent à résilier, et étant donné l'antipathie que leur a inspiré ces actions, il est fort probable qu'ils évitent soigneusement Free lors de leur réabonnement... un bien mauvais deal pour Free, donc.

FHV et facturophilie

Si le prix de l'intégralité des bouquets de télévision payants a grandement augmenté fin 2008, les Freenautes ne sont pas en reste.



En effet, c'est le service de SVOD Free Home Video qui voit ses tarifs bondir. Chacune des deux formules se voit augmentée de 2 euros à compter du 1er février, ce qui amène l'abonnement cinéma et séries à 7,99 € et l'abonnement complet à 11,99 € par mois. Bizarrement, cette augmentation est décrite comme un progrès sur la page de Free Home Video (canal 33 de la Freebox). En effet, en contrepartie, de nouveaux partenariats sont annoncés, et de nouveaux contenus (en particulier, en Haute Définition) sont promis.

Officieusement, selon certains analystes, il se pourrait que ces augmentations successives, ciblées sur les offres optionnelles de télévision, soit en fait la réponse d'Iliad à la nouvelle taxe destinée à financer l'audiovisuel public (lire sur **Univers Freebox...**). Si cela ne serait guère étonnant après les propos de Maxime Lombardini, annonçant clairement la couleur, on regrettera que les abonnés soient les premières victimes de ces conflits d'intérêt.

A noter qu'on ne sait toujours pas comment se fera la transition pour les Freenautes déjà abonnés à FHV : les tarifs resteront-ils les anciens pour eux, ou les obligera-t-on à se plier aux nouveaux ? Dans le doute, certains ont d'ores et déjà mis un terme à leur abonnement.

Note : Freebox et TNT



Certains lecteurs, AdUFIens fidèles, nous ont fait part de leur incompréhension face au choix de titre fait dans de précédentes chroniques, faisant état d'une Freebox «xénophobe». Il s'agissait bien là d'une métaphore vis-à-vis du boîtier et des chaînes étrangères, nullement d'un «véritable» constat. Cependant, je veux bien comprendre que cela ait pu être mal compris, et je présente toutes mes excuses aux Freenautes que ce terme aurait pu offenser/blesser.

N'hésitez pas à nous faire remonter d'éventuels problèmes sur **assistance(at)aduf.org** ou encore sur les forums techniques de l'**AdUF** ou de **Freenews**.

A dans deux semaines !

Au format PDF, cette newsletter est cliquable. Les mots en gras cachent des liens hypertextes. Passez la main Acrobat Reader sur l'un de ces mots, un W apparaît. Cliquez. Vous êtes sur Internet ;-)
Toutes les marques de commerce, marques de service, logos et autres marques qui pourraient apparaître dans cette newsletter appartiennent à leurs propriétaires respectifs.