



Le 8 juillet 1992, l'inventeur français de la carte à puce Roland Moreno, crée la carte bancaire. Une carte en passe d'être remplacée par mademoiselle NFC...

A la Une
« OK, ON ARRÊTE... »



... de vous prendre pour des... »

Comme un aveu. Comme pour dire que l'arnaque a assez duré. En analysant la dernière campagne publicitaire de SFR, nous avons l'impression que l'opérateur se moque de ses anciennes pratiques commerciales, voire de ses propres clients. Le dernier spot TV, que nous avons retranscrit, est sidérant (les prénoms ont été créés de toutes pièces :-). Il met en scène une dizaine d'abonnés mobile dans des situations de tous les jours, commentant les pratiques d'un opérateur qu'on ne cite jamais. Sauf que ces pratiques, SFR les a utilisées durant de longues années...

A voir ici : http://www.dailymotion.com/video/xjaq5q_film-de-la-campagne-sfr-formules-carrees_news

• **Introduction** : « Quelques mots qui nous sont allés droit au cœur. »

• **Paul et Michelle, deux maîtres nageurs, discutent au bord d'une piscine.**

Paul : « Ah mais les opérateurs téléphoniques on comprend rien à leur offre. Ouais, sûrement fait exprès ça... »

Paul : « Ah bah voilà, quand t'arrives en fin de contrat, là ils t'appellent. »

• **Alex et Claire, un jeune couple, assis sur leur lit, Claire lit un SMS.**

Claire : « Ah ? Obligée de m'engager ? Non merci, sans moi. »

• **Jean, livreur de pizza, devant la porte d'une cliente.**

Jean : « Non mais c'est vrai madame. Dès que tu veux changer une option sur ton abonnement, allez hop c'est reparti pour 24 mois. »

• **Laurent, vendeur de mobiles, dans une boutique face à un client.**

Laurent : « En fait tout est possible, c'est le client qui décide. »

Le client : « Ah d'accord... Donc si je veux celui-ci ? »

Laurent : « Alors celui-ci, non. Celui-là non plus d'ailleurs. »

Laurent : « Alors celui-ci non plus parce que là les options sont imposées en fait. »

Le client : « Comment ça c'est pas le client qui décide ? »

Laurent : « Ah oui je sais... »

Laurent : « Mais non, c'est pas le client qui décide. »

• **Philippe et Benoît, deux amis, sur la terrasse d'un café.**

Philippe : « J'imagine que vu l'âge de ton mobile, tu payes ton forfait moins cher ? » (Rires)

• **Jacques et Guy, deux amis, dans un musée.**

Jacques : « C'est quand même pas normal que les anciens clients soient moins bien traités que les nouveaux ? »

• **Pierre et Eric, deux amis, dans un orchestre.**

Pierre : « 4 ans de fidélité et 10 SMS offerts. On se fout de qui là ? »

Eric : « De toute façon avec eux tant que tu menaces pas t'obtiens rien. »

• **Claire, au téléphone, au théâtre.**

Claire : « On est obligé de s'engager pour prendre un nouveau forfait ? »

• **Promesse, en voix off** : « Chez SFR nous vous avons écoutés et nous avons créé les formules carrées. Plus que des nouveaux forfaits, une nouvelle relation. Plus simple, plus claire, plus carrée. »

• **Signature, en voix off** : « On part de vous et ça change tout. »

Une fidélité peu récompensée, des offres incompréhensibles, des anciens abonnés moins bien lotis que les nouveaux, des réengagements à chaque modification de contrat, des pratiques que SFR veut oublier.

Une autodérision surprenante, qui donne tout de même l'impression d'avoir été berné durant de longues années...

http://twitter.com/L_ADUF

<http://www.facebook.com/Association.des.Utilisateurs.de.Free>

association des utilisateurs de free

ADUF newsletter