



DSLAM non joignable(s) :  
0

Le 22 mars 1895, présentation publique, rue de Rennes à Paris, du film « La sortie des usines Lumière ». Premier film de l'histoire du cinéma réalisé à Lyon par Louis et Auguste Lumière. Exactement 100 plus tard, le 22 mars 1995, retour sur terre du cosmonaute russe Valery Vladimirovitch Poliakov, après un séjour de 437 jours dans l'espace à bord de la station Mir. Record toujours à battre.

Actu FREE Mobile

## Forfaits au forceps

Instructif...

L'histoire des Télécoms, par la fenêtre du Mobile, non point par la lorgnette Free, mais celle de ses concurrents, en mode ping pong...

La conférence de presse du 10 janvier est suivie chez Orange par une vingtaine de collaborateurs du Marketing sur un écran d'ordinateur. Le flux d'images « plante » régulièrement et agace. L'ambiance est ironique, puis se tend lorsque les tarifs sont dévoilés. Prise de notes rapide pour préparer la contre offensive. Tard dans la nuit, après une longue réunion de crise, on accouche d'une riposte *ad hoc*. Si l'on préparait depuis 2010 l'affaire du low cost, l'agressivité d'un tout illimité à 19,99 € ou le 60 sms/60 min à 2€ ont douché froid. Très froid.



Deux années donc pour préparer le terrain.

On embauche des cadres, des consultants, des spécialistes pour spéculer sur les prix du trublion. En épluchant les attentes des consommateurs, en évaluant sa structure de coût. Ainsi, chez SFR, trois scénarios sont retenus pour le tout illimité qui semble être l'option de base. 39,99€/29,99€/19,99€. Bien vu. Chez Free, ils ne sont que cinq à être dans le secret des dieux. Depuis 2007 dit-on... Problème, rien, absolument rien ne filtre ! En interne, beaucoup en sont réduits aussi à jouer aux devins. L'AdUF en premier. Cette opacité savamment orchestrée par Free poussa les opérateurs à surveiller sur le terrain le déploiement des antennes, à les comptabiliser pour déduire le % de population couverte...

Retour chariot sur SFR qui écarte, dommage pour lui, la bonne pioche. 19,99€ ? Peu réaliste... Plutôt le 29, 99€. Idem pour Orange, un chouia moins avec 24, 99€, en prenant néanmoins le soin de fermer son service de résiliation en ligne avant la déferlante. La logique n'a pas toujours le visage qu'on attend. Bouygues reconnaît avoir été débordé d'appels dans l'heure qui a suivi l'annonce de X. Niel, répétée dans un solo quotidien absolu pendant un mois.

En temps normal, même sous pression du marché, il faut des semaines, des mois pour préparer la sortie d'une offre concurrente. Poser l'offre, obtenir le blanc seing des différents niveaux de validation, intervenir sur le système informatique, concevoir les catalogues, les imprimer... Sauf que là, c'est le jour même, en catastrophe, pour Virgin Mobile et Bouygues, que la tectonique tarifaire glisse brutalement au niveau 19,99€. Orange passe au 24, 99 € trois jour après. Presque un train de sénateur dans cette tourmente en apnée où des réunions de crise étaient prévues, puis repoussées quotidiennement, faute de news. L'écart des prix est tel, que l'on ne peut plus se contenter d'agir sur le levier low cost qui protège traditionnellement les offres plus chères, plus complètes. Forcées, elles plongent aussi.

Damned !!!

Guerre des nerf également, mais fichtrement finaude. Pas la peine de revenir sur le buzz et les tweets. Un mercredi 11 janvier, jour de relâche pour les plus jeunes Freenautes, suffit à investir les réseaux sociaux et à enfoncer le clou. Rien ne remplace cependant une vraie présence lorsque les troupes ont le moral flapi.

Le boss Bouygues en personne mouille la chemise en présence des salariés et cadres du site de Tours. L'idée est de faire passer le message que l'ennemi n'avance plus masqué et qu'on l'on sait contre quoi il faut combattre. La machine com interne s'emballe, partout, prend le pli du sourire et du cool. SFR parle de nouvel entrant, ne cite pas Free. Un calcul peu adapté à la gravité de la situation admet-il maintenant.

En externe, on sort un autre arsenal. Celui des coûts cachés, que Free tait. On critique la qualité de service, l'absence d'un réseau de boutiques, un SAV inexistant, le fait que le trublion ne subventionne pas les terminaux. Une lettre ouverte Bouygues publiée par 58 quotidiens nationaux met le doigt dessus justement. Deuxième niveau de la riposte, la couverture, les 27% de la population, le contrat d'itinérance, le manque à gagner pour les investissements du futur (fibre et 4G) puis l'argument massue de l'emploi.

Sauf qu'en économie ouverte, même si ces prévisions étaient justes, on voit mal comment marier les pratiques concurrentielles avec le contrôle des prix qu'un opérateur estime convenir à son modèle de développement. En écartant le coup du Dumping vu le coût de l'itinérance Orange...

Source : Management du 01/04/2012.

A demain !

 [http://twitter.com/L\\_ADUF](http://twitter.com/L_ADUF)

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