



Le 10 mai 1963, sortie de « Come on » premier 45 tours des Rolling Stones chez Decca ! Le titre ne fera pas un carton et il faudra attendre l'année suivante pour que « I wanna be your man », issu du répertoire des « Beatles », démarre vraiment leur carrière ! 50 ans plus tard, les « Stones » de Mick Jagger sont encore là ! Un record de longévité même si l'inspiration semble tarie depuis le milieu des années '80 ...

Actu opérateurs

Les FAI au baromètre des lecteurs de « Que Choisir »

Free & UFC : je t'aime un peu plus ...

On a coutume de dire ou de croire (feindre ?) que les FAI n'ont pas bonne presse s'agissant de la qualité de service. Comme d'habitude, le coup du verre à moitié vide ou à moitié plein selon l'expérience de chacun.

L'association « Que Choisir », gendarme implacable de la défense des droits des consommateurs en France, s'est penchée à deux reprises sur la question, en mai 2011 puis 10 mois plus tard, en questionnant directement les lecteurs de son mensuel éponyme qui revendique 450 000 abonnés et 4, 5 millions de lecteurs mensuels. Entre 10 000 et 11 000 d'entre-eux ont répondu à chaque fois aux questionnaires, ratio qui autorise un résultat probant sur le plan quantitatif et surtout qualitatif puisque émanant de consommateurs particulièrement avertis et engagés. Bilan ? Des chiffres pas si mauvais que cela, plaçant notamment le trublion Free en très bonne position !!!

Voici un décryptage question par question sur les FAI suivants : Free, Darty Box, Bouygues, Alice, SFR, Orange et Numéricable. Précisons que le sondage a été réalisé avant le rachat par Bouygues Télécom de la branche ADSL Darty (300 000 abonnés).



1/ Êtes-vous globalement satisfait de votre FAI ?

Les lecteurs de « Que Choisir » sont dans leur très grande majorité satisfaits des prestations fournies, avec un score oscillant entre 82, 9 % pour Numéricable (qui perd 0, 6 point) et 92, 3 % pour Free qui se place premier et déjà en tête en 2011 avec 89, 4 % de satisfaits. Dans l'intervalle, Darty Box (87, 4 %) baisse, alors que Orange (87, 5 %) et SFR (86, 5 %) progressent de deux à trois points. La plus forte chute est le fait de Bouygues Télécom qui plonge de 88, 2 % à 82, 9 %.

2/ Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu des litiges avec votre fournisseur d'accès à Internet ?

Free à nouveau premier du lot, seuls 13, 8 % de ses abonnés répondant par la positive, alors qu'ils étaient près de 17 % en 2011. Alice, dont il est propriétaire, approche les 18 % (16 % en 2011). SFR et Orange baissent : le premier passant approximativement de 24 % à 23 % et le second de 24 % à 18 % ... Numéricable voit ce taux stagner au-dessus de 25 %, tandis que Bouygues Télécom grimpe de 26, 3 % à 28 %. Darty Box enregistre le moins bon résultat et passe de 11, 6 % en 2011 à plus de 18 % en 2012 !

3/ Avez-vous trouvé satisfaisante la réponse de l'assistance du FAI ?

Un nombre de litiges globalement en baisse aux yeux des sondés de « Que Choisir » et sans doute la question la moins favorable aux FAI dont l'assistance ne satisfait « que » 3 utilisateurs sur 4 en moyenne.

Les scores : Free (75, 5 %) en très légère décline par rapport aux 77 % enregistrés en 2011. Bouygues Télécom plonge de 79 % à 69, 2 %. Tendence baissière aussi pour Numéricable qui perd pas loin de 10 points sur un an avec un résultat 2012 situé autour de 73 %. SFR et Orange baissent dans des proportions beaucoup moindres et restent aussi au-dessus de Free (+ de 77 % et 80, 5 %). Alice, très haut placé en 2011 avec 90 % de satisfaits, flirte désormais avec les 73 %. Darty Box champion en 2011 (93,2 %) passe à 86,5 % mais reste en tête du peloton.

4/ Recommanderiez-vous ce fournisseur d'accès à Internet à vos proches/connaissances ?

Free, encore, vire en tête et bondit à 77, 3 % contre 67 % en 2011. Il détrône les 75, 4 % obtenus par Darty Box en 2011 qui régresse de quelques points (72, 5 %). En baisse aussi, Bouygues Télécom (62 % en 2011 contre 55,5 % en 2012).

Alice grimpe et passe de 45,5 % à 52 %. Idem pour SFR / Numéricable progressant de 49 % à près de 55 % et pour Orange (6 points de gagnés sur les 52 % obtenus en 2011).

Il ressort de ce bilan que l'image des FAI s'est améliorée d'une année sur l'autre. Free enregistre le meilleur taux de satisfaction générale et bénéficie du meilleur bouche à oreille. S'il affiche aussi le plus faible taux d'incidents de tous les FAI sur l'année écoulée, la perception de la qualité de la prise en charge par le service assistance le place en milieu de tableau, au-dessus de Bouygues Télécom et de Numéricable, mais sous Darty Box, SFR et Orange sachant qu'aucun FAI n'est en progression sur ce point en 2012 !

Sources : Que Choisir. Nota : certains pourcentages sont susceptibles de très légères variations par rapports aux taux indiqués.



http://twitter.com/L_ADUF



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