

Mobile : les clients se plaignent et changent d'opérateur

791 000, c'est le nombre de clients mobile ayant changé d'opérateur en faisant porter leur numéro au premier trimestre 2011. C'est l'Observatoire des mobiles de l'Autorité de régulation des télécoms (Arcep) qui révèle ce chiffre historique représentant plus de 64% de hausse sur un an, une progression record en grande partie attribuable au contexte de la hausse de la TVA sur les offres Internet et mobile incluant la télévision.

Rappelons en effet que la TVA des offres Internet et mobile incluant la télévision est passée, au 1er janvier dernier, du taux réduit de 5,5% au taux normal de 19,6%. Cette hausse de TVA a entraîné une augmentation du tarif de certaines offres, à laquelle, selon l'article 121-84 du code de la consommation, les clients pouvaient réagir en résiliant leur forfait sans frais jusqu'à quatre mois après l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Si les principaux opérateurs ont bel et bien augmenté le tarif de leurs offres triple-play suite à cette hausse de TVA, ils ont toutefois renoncé à augmenter le tarif de leurs offres mobiles.

Cependant, les MVNO ont profité de cette période pour mettre en avant leurs offres (citons notamment Zero Forfait et Prixtel), ce qui explique peut-être la prise de conscience par les consommateurs du fait qu'il leur était possible de payer moins cher. Malgré le maintien des tarifs, nombre de clients, probablement pas ou plus engagés, ont ainsi choisi de rejoindre un opérateur concurrent. Les chiffres publiés par l'Arcep montrent en effet un exode massif des clients mobile des opérateurs classiques vers les opérateurs virtuels. En métropole au 31 mars 2011, le parc des opérateurs de réseau mobile (non MVNO) est passé, par rapport au 31 mars 2010, de 55,4 millions à 57,7 millions, ce qui correspond à une croissance nette en glissement annuel de 4,1%. Le parc des MVNO, pour sa part, est passé, sur cette même période, de 3,7 millions à 5,3 millions, soit une croissance nette en glissement annuel de 41,7%. Pour ce qui est du marché résidentiel en métropole, le parc des opérateurs de réseau mobile (non MVNO) est passé, de mars 2010 à mars 2011, de 47,4 millions à 48 millions, ce qui correspond à une croissance nette en glissement annuel de 1,3%. Le parc de MVNO, quant à lui, est passé, sur la même période, de 3,7 millions à 5,3 millions, ce qui correspond à une croissance nette en glissement annuel de 41,8%. Les MVNO gagnent donc du terrain, ce qui se reflète dans leur part de marché, celle-ci s'élevant à 8,40% pour la métropole et à 9,9% pour le marché résidentiel en métropole.

En parallèle de ces changements de masse, on note une augmentation des plaintes des clients portant sur les agissements de leur opérateur. Du dernier trimestre 2010 au premier trimestre 2011, ces plaintes ont en effet augmenté de 240% pour les mobiles et de 225% pour Internet selon l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt). Des plaintes qui portent sur « *les changements affectant les contrats des utilisateurs, y compris les problèmes survenus à l'occasion des demandes de résiliation* » selon l'Afutt, qui note d'ailleurs « *un accroissement très net de plaintes lors de l'annonce de l'augmentation de la TVA et des comportements désordonnés des opérateurs à cette occasion* ». L'Afutt interprète la hausse soudaine de ces plaintes comme une preuve de la maturité des consommateurs, qui, selon elle, sont moins naïfs et maîtrisent mieux le marché et son fonctionnement.

A noter, par ailleurs, l'augmentation du marché global, la France comptant actuellement 65,5 millions de cartes Sim, pour un taux de pénétration qui dépasse les 100%