

Ce qui départage vraiment les fournisseurs d'accès à Internet

LE MONDE | 24.04.08 | 16h09 • Mis à jour le 24.04.08 | 16h09

Le nombre de fournisseurs d'accès à Internet (FAI), qui dépassait la douzaine il y a encore deux ans, s'est peu à peu réduit. On pourrait donc croire que le choix est devenu plus aisé pour le consommateur. D'autant qu'en apparence les offres se ressemblent beaucoup. Pour moins de 30 euros par mois, les opérateurs proposent une offre "triple play" (Internet, téléphone et télévision). Cependant, il existe bel et bien des différences entre les différents FAI.

Le prix. Au plan du prix tout d'abord. Derrière les 30 euros affichés se cachent des frais cachés. Chez Orange, la location de la "live box" est facturée 3 euros chaque mois. Neuf, Darty, Orange et Numéricable louent quant à eux 5 euros le boîtier de télévision équipé d'un disque dur, ce qui permet d'enregistrer les émissions. Les abonnements de Numéricable doivent être majorés de 5 euros, prix de la location du décodeur pour la télévision.

Si la prise téléphonique de l'appartement se situe loin du téléviseur, il peut être nécessaire de relier la box et le décodeur télévision avec une liaison spéciale utilisant le réseau électrique. Un équipement qui est vendu par exemple 69 euros chez Orange et même 99 euros chez Darty, qui fait aussi payer la connexion Wi-Fi 49 euros. Au final, c'est Free qui fournit l'équipement le plus complet au moindre coût.

La qualité du service. Si Orange bride le débit pour certains de ses forfaits, la connexion Internet fonctionne généralement avec un débit qui peut s'élever à 20 méga-octets dans le meilleur des cas. Free prétend, lui, monter à 28 méga. Cependant, c'est Numéricable, avec 30 méga et même 100 méga pour les foyers raccordés à la fibre optique (2,2 millions aujourd'hui), qui délivre le plus haut débit. Toutefois, ces vitesses restent théoriques.

Pis, il n'est pas rare que les abonnés à une offre "triple play" soient victimes d'une interruption de service plus ou moins longue. Mais il est bien difficile de savoir quel fournisseur dispose du réseau le plus fiable. Dans son numéro d'avril, *L'Ordinateur individuel* place en tête Neuf avec une note de 18,80 sur 20. Cependant, le dernier sur la liste, Free, obtient aussi une note excellente avec 17,30/20. Ce classement repose sur une sélection étroite : moins d'une dizaine de boxes ont été testées.

Le service après-vente. C'est à ce niveau que le bât blesse. Mieux vaut ne pas tomber en panne. *"Lorsqu'un problème survient, cela tourne facilement au cauchemar pour l'abonné"*, observe Benjamin Douriez, du magazine *60 millions de consommateurs*. Alice, qui avait connu de sérieux déboires à la fin 2006, a mis en place un contrat qui régit les relations avec ses clients. Il précise notamment le délai d'ouverture d'une ligne. Au-delà, des indemnités systématiques des abonnés sont prévues. La dernière enquête réalisée par *60 millions de consommateurs* en octobre 2007 fait apparaître que c'est Free, suivi de Darty, qui obtient les plus forts taux de satisfaction.

Les chaînes de télévision. Il ne faut pas se laisser abuser par le nombre de chaînes gratuites auxquelles un abonnement "triple play" donne accès. Avec ses 120 chaînes, Numéricable offre un bon mélange de programmes nationaux, régionaux et internationaux agrémentés de quelques programmes thématiques. En revanche, plus d'un tiers des 100 chaînes gratuites proposées par Free sont étrangères, et il manque des programmes comme Paris Première ou Téva, accessibles moyennant un supplément. L'éventail des chaînes accessibles chez Tele2, Darty ou SFR est quant à lui décevant.

Le téléphone. L'accès à des communications gratuites est un des principaux atouts des offres "triple play". De ce point de vue, Orange est le moins compétitif. L'opérateur historique ne veut pas concurrencer son activité traditionnelle. Néanmoins, il fait des progrès : il a lancé jeudi 24 avril trois forfaits qui comprennent des communications vers l'international et les mobiles français. Alice propose aussi des formules pour appeler les téléphones mobiles ou les destinations non comprises dans le forfait de base, comme le Maghreb.

Joël Morio

Article paru dans l'édition du 25.04.08