

SFR Presse : de l'installation forcée à la résiliation impossible

Vous avez demandé le service presse, ne quittez pas... 74



SFR Presse a été annoncé officiellement le mois dernier. Et alors que le service va débarquer chez RED et terminer sa période de gratuité pour une partie des abonnés SFR, il nous réserve encore quelques surprises...

La semaine dernière, nous faisons un premier point sur la mise en place de SFR Presse au niveau de la facturation. Ainsi, outre les questions relatives aux augmentations successives chez Numericable et SFR, nous avions pu noter que la méthode de répartition de la remise permettant de réduire la TVA aboutissait parfois sur un montant... négatif.

Suite à cet article et notre invitation à partager vos factures, nous avons reçu près d'une centaine de témoignages d'abonnés qui sont en cours d'analyse. Et lors de nos discussions avec certains, nous avons pu relever à nouveau quelques bizarreries autour d'un même thème : le passage en force pratiqué par l'opérateur pour la mise en place de son option.

SFR Presse : une mise en place large, automatique et lucrative

Nous l'avons déjà indiqué, mais SFR Presse est un service accessible pour le moment uniquement à des abonnés Numericable ou SFR. Il sera ouvert en juin aux offres RED. Il est annoncé comme inclus dans « toutes les offres Numericable (hors forfait mobile) » ainsi que « les abonnements box de SFR et tous les forfaits Mobile avec appels illimités (forfait Starter 1Go et plus) souscrits avant le 01/04/2016 et après le 26/04/2016 ».

La création d'un compte différent de celui de votre espace client est nécessaire, mais certains abonnés de Numericable rencontraient des problèmes de connexion. Des mises à jour ont semble-t-il été effectuées depuis, notamment dans les applications afin de « simplifier le parcours d'identification ». Tout devrait donc être désormais réglé.

Une période de gratuité a été annoncée jusqu'au 31 mai pour les autres clients SFR « avec un forfait Mobile sans appels illimités (ancienne et nouvelle gamme) ou avec un forfait Mobile (avec ou sans appels illimités) souscrit entre le 01/04/2016 et le 25/04/2016 ». Cela permet au groupe de proposer son option de manière très large au moment de sa mise en place, puis d'en faire un outil qui cherche à inciter certains clients à migrer vers une offre supérieure.

2,5 millions de téléchargements, mais seulement 50 à 100 000 sur le Play Store ?

Outre ce point, que les clients créent un compte ou non, utilisent le service ou non, ne change rien : l'option apparaît sur la facture avec la remise et sa TVA réduite. Une mise en place forcée qui maximise l'effet positif du dispositif sur les revenus de SFR. De quoi inciter la société à indiquer à Challenges (N°479, 26 mai 2016) que cela « valide sa stratégie dans les médias et les télécoms ».

La société revendique en effet pas moins de 2,5 millions de téléchargements de l'application en trois semaines et a précisé à nos confrères que la moitié des utilisateurs avaient téléchargé un ou plusieurs numéros de L'Express ou Libération (soit moins de 10 % du parc de 18 millions revendiqué lors de la conférence de presse).

Mais SFR nous a habitués à jouer avec les effets d'annonce, notamment lorsqu'il s'agit de sa stratégie de contenus. Zive est par exemple présenté comme le « premier acteur de la SVOD en France dès le mois de décembre » sur la base... de son nombre d'utilisateurs potentiels. Mais dès que l'on demande au groupe des informations sur les utilisateurs actifs mensuels, comme nous l'avions fait lors de la conférence de presse d'avril dernier, il est impossible d'obtenir la moindre réponse.

Nous avons donc décidé d'aller du côté du Play Store de Google, et nous avons pu découvrir qu'il n'indiquait qu'entre 50 000 et 100 000 installations seulement. Cela signifie-t-il que les 2,4 millions restants sont des adeptes d'Apple ? Impossible à dire. Seule indication pour le moment : depuis le lancement de la nouvelle version de SFR Presse le 27 avril (inclus), 168 commentaires ont été laissés, une majeure partie reconnaissant d'ailleurs sa bonne réalisation (voir notre analyse).

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES		
Mise à jour 24 mai 2016	Taille 39M	Installations Entre 50 000 et 100 000
Version actuelle 1.0.3	Nécessite Android 4.2 ou version ultérieure	Classification du contenu : PEGI 3 En savoir plus
Éléments interactifs Achats numériques	Autorisations Afficher les détails	Rapport Signaler comme inapproprié
Proposée par SFR	Développeur Accéder au site Web Envoyer un e-mail à support.android@sfr.com SFR	

Un téléchargement automatique

Le chiffre annoncé, sans aucune précision, peut néanmoins s'expliquer de deux manières. Tout d'abord, SFR Presse n'est pas une nouvelle application sur iOS, il s'agit de la mise à jour d'un ancien service de SFR. Ainsi, tous ceux qui disposaient d'une ancienne mouture ont de fait téléchargé SFR Presse depuis la fin avril via la mise à jour automatique.

L'autre élément à prendre en compte est celui du téléchargement automatique. La semaine dernière, nous avons en effet été alertés par des abonnés que SFR Presse s'était installée toute seule sur leur appareil Android. Et impossible pour eux de la supprimer, elle finissait toujours par revenir. Nous avons depuis relevé des témoignages concordants, et cela ne semble arriver que sur des appareils subventionnés par SFR avec une ROM maison.

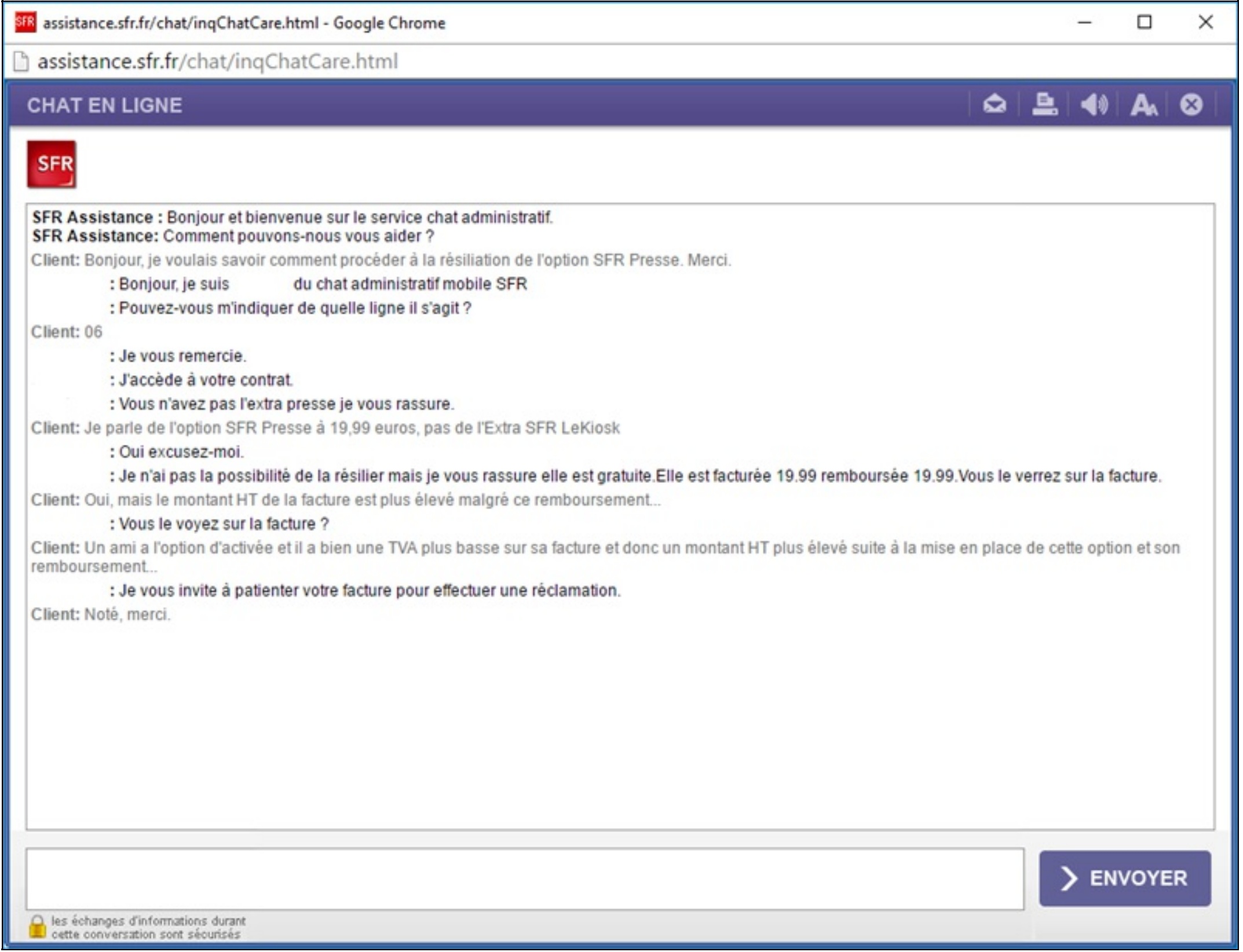


Cela pose question concernant les chiffres annoncés, et il sera là aussi intéressant de voir le niveau d'utilisateurs mensuels et de la lecture des journaux, si SFR donne un jour une indication précise sur ces deux points. Interrogé il y a quelques jours sur la question de l'installation automatique, l'opérateur ne nous a pour le moment pas répondu.

Une option impossible à résilier

Mais le passage en force se retrouve jusque dans l'impossibilité de résilier cette « option ». Mise en place automatiquement sur les factures, en même temps qu'une augmentation qui n'a officiellement rien à voir, elle a suscité une volonté de la résilier chez plusieurs abonnés.

Comme nous l'avions indiqué dans un précédent article, il n'est cependant pas proposé de le faire en ligne. Aucune case à cocher n'est proposée dans l'interface de Numericable ou SFR, et le service client nous avait répondu qu'il fallait attendre l'apparition sur une facture. Un comble pour une « option », ce qui n'est pas sans nous rappeler le précédent de SFR TV.



Notre échange avec le service client de SFR - Crédits: Next Inpact (licence: CC by SA 3.0)

Un abonné qui a obtenu une réponse écrite et un peu plus complète sur ce point, nous l'a transmise. On peut bien y lire que « SFR Presse est une option qui vous permet d'accéder, en illimité, à tous les titres de presse du groupe ALTICE MEDIA en version numérique et en multi-écrans », que « La facturation de ce service, soit 19,99 euros TTC/mois, est associée avec des remises d'un montant identique. [...] Nous vous assurons que le prix total de votre abonnement [...] n'est pas impacté par la mise en place de cette option » mais que « l'application « SFR Presse » étant incluse dans votre offre, elle ne peut être résiliée indépendamment de votre contrat. Par conséquent, nous ne pouvons pas procéder à l'annulation et au remboursement demandé ».

Interrogé sur le sujet, SFR n'a, là encore, pas pu nous répondre pour le moment.

SFR Presse : une bonne idée aux recoins sombres et une communication « bunker »

Et ce, alors que ce sont justement ces différentes pratiques qui interrogent. Car SFR Presse est en soi un service intéressant. La société a décidé de regrouper en une seule application les médias de son groupe pour un tarif de 19,99 euros par mois. C'est un modèle innovant du point de vue de la presse française.

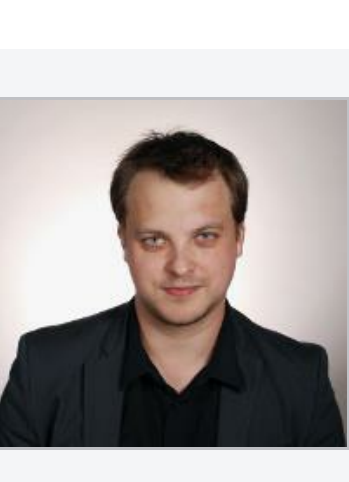
En l'état, il pose certes des questions concernant le respect de la concurrence ou le financement des médias en question (un abonnement numérique à Libération coûtant à lui seul plus de 15 euros par mois), mais il a l'intérêt de faire bouger les lignes. Et dans un secteur en crise comme celui de la presse, c'est une bonne chose.

Néanmoins, cela ne permet pas tout. L'augmentation des factures des abonnés Numericable/SFR (pour certains, la troisième en moins d'un an), est une chose. Accompagnée d'une option obligatoire avec une remise officiellement appliquée au prorata, mais avec un dispositif de TVA qui permet surtout à l'opérateur de grappiller entre 1 et 2 euros hors taxes par facture (quitte à déclarer une TVA négative), cela peut vite peser lourd sur le moral des abonnés. D'autant que cela s'applique à tous, qu'ils disposent ou non d'un compte SFR Presse, qu'ils utilisent ou non le service.

Alors quand à cela se rajoute une application qui s'installe sans rien demander, avec une impossibilité de désinstallation ou de résiliation de ce qui est présenté comme une option, on comprend que certains soient excédés.

Et l'on comprend d'autant plus mal que SFR refuse bonnement et simplement de communiquer sur le sujet ou de répondre à nos questions sur les différents points soulevés. Mais peut être aurions-nous dû contenter de nous demander à quel point le nombre de téléchargements était élevé, et à quel point cela validait la nouvelle stratégie du groupe.

Publiée le 27/05/2016 à 14:30



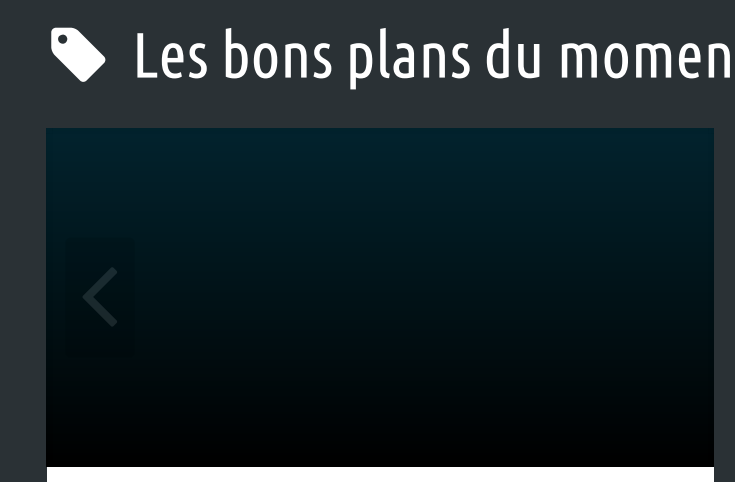
David Legrand
Directeur des rédactions et responsable des L@bs de Nancy. Geek de l'extrême spécialisé dans l'analyse des produits high-tech, les réseaux sociaux et les trios d'écrans. Adepte du libre.



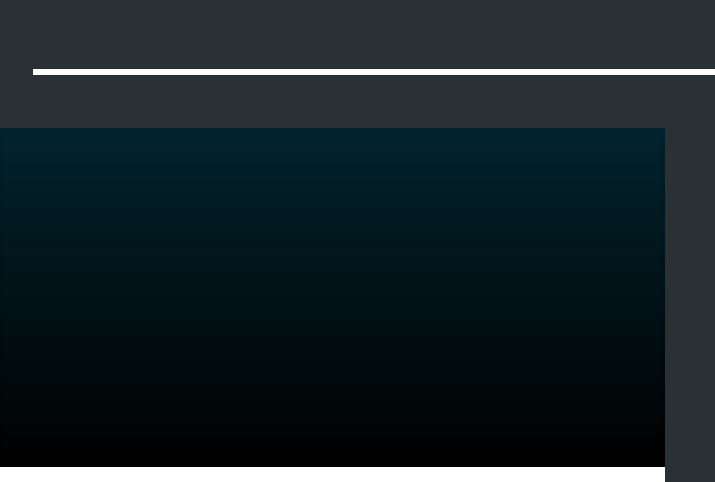
**Soutenez nos journalistes**
Le travail et l'indépendance de la rédaction dépendent avant tout du soutien de nos lecteurs.
Abonnez-vous
À partir de 0,99 €

Les bons plans du moment

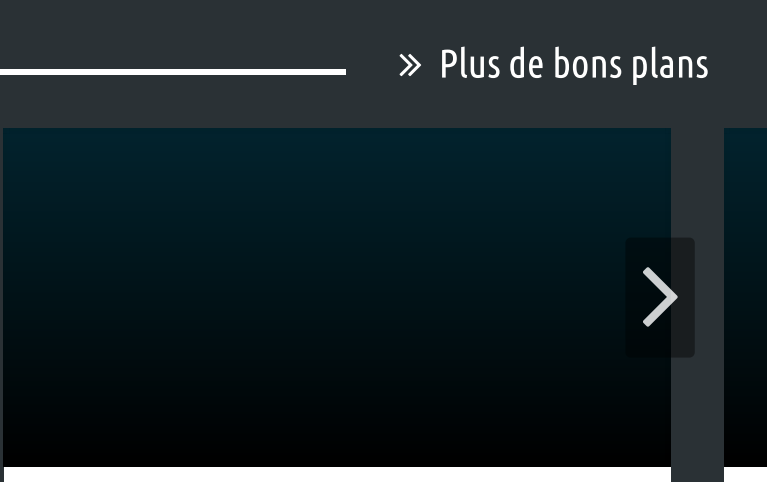
» Plus de bons plans



Une batterie externe Lumsing de 10 400 mAh : 12,99 euros



Deux prises CPL (500 Mb/s), dont une avec répéteur Wi-Fi : 54,50 €

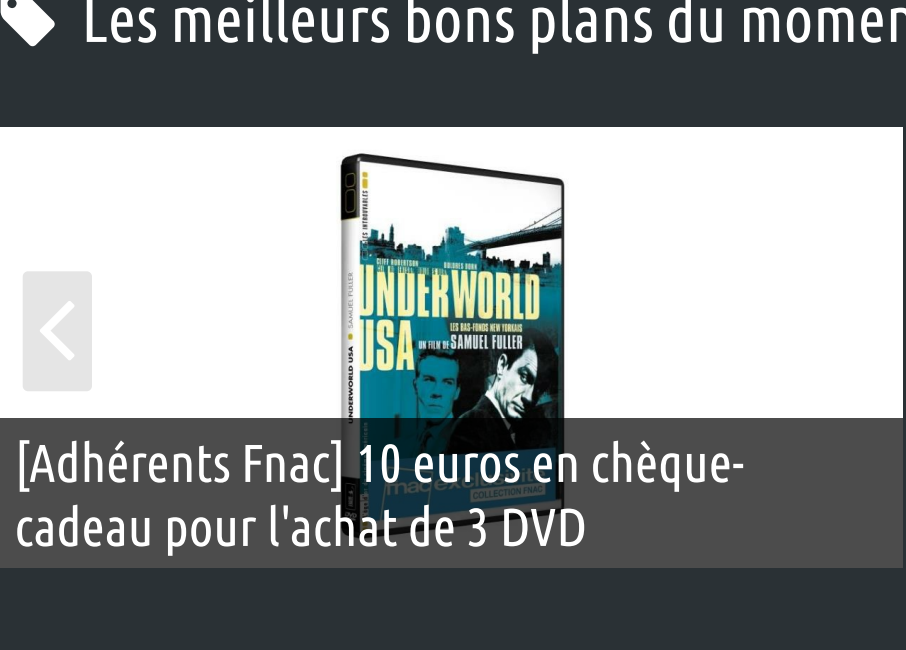


Bouygues Telecom : jusqu'à 80 € remboursés avec la portabilité du numéro

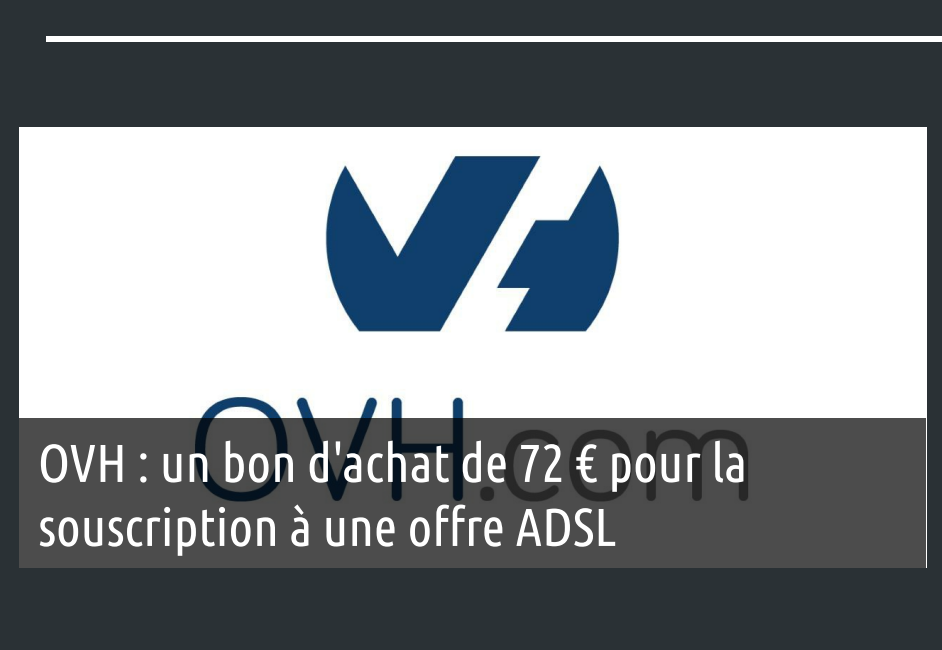


Chargement des commentaires...

Les meilleurs bons plans du moment



[Adhérents Fnac] 10 euros en chèque-cadeau pour l'achat de 3 DVD



OVH : un bon d'achat de 72 € pour la souscription à une offre ADSL



Un smartphone ASUS (16 Go) : 199,90 €

**6067 Abonnés**
NEXTINPACT

Qui sommes-nous ?
L'équipe
Contactez-nous
Mentions légales
Le blog de l'équipe

Nos engagements
Cookies et vie privée
Conditions générales de vente
Les règles de la communauté
Charte publicité raisonnable

Commercial
Publicité
Partenariats
Diffuser notre contenu

**SPIIL**
NEXT Inpact est membre du SPIIL. Syndicat de la presse indépendante d'information en ligne.

Les sites du groupe
LIDD.fr
Prix du Net
Tous les forfaits
Les offres internet

Nos services
Application iOS
Application Android
Nos flux RSS
Gérer votre compte

La communauté
Les forums
Les réseaux sociaux
Abonnez-vous
Abonnement Pro

