

# FREE FRIME

LE 10 JANVIER 2012 ANDRÉA FRADIN ET GUILLAUME LEDIT

Un Xavier Niel au bord des larmes, une communauté surexcitée sur Twitter et une couverture médiatique unanime. C'est le ramdam du jour - voire du mois - et l'info dont vous disposez déjà : l'opérateur Free vient de lancer son offre mobile, devenant ainsi le quatrième opérateur du secteur.



L'annonce était attendue. Le patron d'Iliad, la maison-mère de l'opérateur, n'a de cesse de le clamer depuis 2008 :



*Nous pourrions diviser par deux la facture de téléphonie mobile.*



Les offres promettaient d'être disruptives. **Elles le sont.** Tout comme l'engouement qui en résulte. Pas seulement dans la fidèle "communauté" des "Freenautes", maintes fois remerciés, par Xavier Niel<sup>1</sup> lors de la "keynote" de la matinée. Mais aussi dans les médias, auprès desquels Free bénéficie aujourd'hui d'une surprenante adhésion unanime, démontrant ainsi la puissance de sa force de frappe commerciale et marketing.

**"L'entrée fracassante de Free dans le mobile"** , **"Évolution ou révolution" ?** , **"Le détail des futures offres"**, **des portraits hagiographiques** ou des pages d'accueil prises d'assaut par de multiples articles et vidéos : l'information a bénéficié d'une exposition maximale (voir ci-dessous l'extrait de la une de *La Tribune*).

Sur Twitter, le hashtag annonçant le lancement de l'offre (**#freemobile**) atteint très rapidement le rang de "trending topic" – sujet le plus évoqué par les utilisateurs du site. Dailymotion, responsable de la couverture vidéo de l'événement, a compté jusqu'à 150 000 personnes simultanément connectées. Un carton.



Et ce sans campagne publicitaire classique. La communauté “geek” a été appâtée par des **clins d’œil sur les réseaux** tout au long du mois de décembre : langage “*leet speak*”, faux profils Twitter et diffusion de rumeurs. La machine a rapidement été mise en route, et ce sont les membres de cette communauté qui l’ont alimentée. Les médias traditionnels ont été pris par cette “Freemania”. Ayant déjà traité cette forme de communication originale, ils ont mis en place des dispositifs exceptionnels afin de suivre les annonces de Xavier Niel. Et cela semble répondre à une attente démesurée des lecteurs, tant les articles traitant le sujet ont connu des pics de trafic. Sur Twitter, le directeur des affaires règlementaires de Free, Alexandre Archambault, **se vante d’avoir dépassé**, avec Free mobile, le pic d’audience des sites de presse en 2011.

## La com’ du chevalier blanc

S’il a été adoubé chevalier blanc des télécommunications par l’ensemble des médias, Xavier Niel n’a pas attendu la presse pour se faire pourfendeur du secteur. La rhétorique d’une altérité bienveillante incarnée par Free est le fil rouge de la communication de l’opérateur. En lançant son offre ADSL en 2002, il s’était fait sauveur de l’Internet fixe, fustigeant les marges et les ententes de la concurrence. Et le forfait “triple-play”, accès à Internet, téléphonie et télévision, dont il est à l’origine, a en effet changé le visage du secteur. En s’attaquant au mobile, Xavier Niel et ses équipes tentent de réitérer l’Histoire. En empruntant le même discours véhément, agressif ; bref, en opposition au club très fermé des gros opérateurs, dont ils font pourtant déjà partie sur l’Internet fixe.

### Free se moque de ses concurrents montrés comme... par *Nouvelobs*

La vidéo de présentation de la conférence donne le la : “*Free contre tous*”. L’histoire de l’arrivée de Free sur le marché du mobile y est parodiée sur le modèle des **messages à caractère informatif**. En toutes lettres apparaissent les noms des patrons d’entreprises concurrentes, hostiles à l’arrivée d’un quatrième opérateur. Martin Bouygues (Groupe Bouygues), Jean-Bernard Lévy (Vivendi, maison mère de SFR), Franck Esser (SFR). Seul Stéphane Richard, directeur général de France Télécom/Orange est épargné. Nous aurons le temps d’y revenir. Free caricature ses rivaux, leur rentre dans le lard. A la limite de la diffamation. La voix nasillard et moqueuse lance :



**Condamnés en novembre 2005 à payer 534 millions d'euros pour s'être entendus dans le cadre d'un Yalta visant à maintenir leurs parts de marché respectives, les trois grand opérateurs français qui se partagent le pactole du téléphone mobile ont-ils vraiment fait amende honorable ? Rien n'est moins sûr.**



Et de poursuivre en évoquant le "lobbying intense", la "désinformation", le travail de "désintox", les "chausse-trapes" et "peaux de bananes" qui ont jalonné l'entrée de Free dans "l'univers impitoyable du mobile".

En prenant la parole ce matin au siège de Free, Xavier Niel n'en démord pas, présente sa boîte comme le trublion du secteur, un héros qui "rend du pouvoir d'achat à tous les Français" et qui "souhaite que tous [ses] concurrents s'alignent sur [lui]." A l'en croire, l'enjeu de Free Mobile n'est pas tant d'engranger de nouveaux clients, que de libérer les Français du joug des oppresseurs télécoms :



**Donner une leçon à votre opérateur, venez chez Free ou demandez à votre opérateur de pratiquer les mêmes tarifs. On vous laisse le choix des armes.**



Xavier Niel est allé jusqu'à comparer ce 10 janvier à la "Libération". Emphase venant faire écho à un de ses tweets, publié hier, citant les vers qui avaient annoncé le débarquement. Rien que ça.



## Les sanglots longs des violons de l'automne bercent mon cœur d'une langueur monotone

### Free, plus Goliath que David

Free n'est pas un opérateur comme les autres. L'enthousiasme qu'il suscite repose-t-il également sur une stratégie industrielle à part ? A voir. Un peu à l'image d'un Apple face au géant Microsoft, ou d'un Google face à Yahoo, Free est aujourd'hui plus proche de Goliath que de David. S'il taquine encore les oligopoles en place, il doit composer avec la logique du milieu.

La proximité de l'opérateur avec Orange en est un bon exemple. Son patron Stéphane Richard, en plus de ne pas être moqué dans la vidéo d'introduction à la keynote, a été remercié par Xavier Niel en personne. Son passage à Bercy, entre 2007 et 2009, à la direction du cabinet de la ministre de l'Économie de l'époque Christine Lagarde, aurait joué en faveur de Free. Beaucoup, au sein de l'opérateur, se sont d'ailleurs réjouis de l'arrivée de Stéphane Richard à la tête d'Orange. Orange et Free, copains comme cochons ?

Outre **les piques d'usage** entre les deux boîtes et leurs représentants, les accords fusent. Sur la fibre, les deux opérateurs ont un accord de cofinancement des réseaux, portant sur

une soixantaine de communes. Sur le mobile, c'est le réseau d'Orange dont Free profite pour combler sa couverture toujours partielle du territoire français (30 %). En mars 2011, les deux opérateurs ont signé un accord d'itinérance d'une valeur d'un milliard d'euros. Pour justifier ce rapprochement, Stéphane Richard **explique** qu'il ne voulait pas voir ce chiffre d'affaires additionnel aller dans la poche de la concurrence. Quitte à accepter, sur un réseau d'antennes qu'il estime déjà saturé, le forfait imposé dans les termes de Free ? Soit une consommation Internet plafonnée à 3 giga octets (bien plus que celle proposée chez Orange) et ouverte aux *peer-to-peer* et à la voix sur IP (services tel Skype), jusque là bannis (ou nécessitant un effort financier) du mobile.

De même, quand Xavier Niel est prompt à dénoncer "l'État" ou "Bercy", il peut compter dans le même temps sur certains soutiens de poids. Du côté de François Fillon, également remercié en fin de présentation, ou du cabinet d'Éric Besson, le ministre de l'industrie et de l'Économie numérique. Qui s'est d'ailleurs "félicité" du "lancement commercial" de Free **dans un communiqué**. Si la course à la licence mobile a été longue et semée d'embûches, le "petit" opérateur a aussi su faire du lobbying, et s'entourer des bonnes personnes.

En l'état, l'offre de Free semble effectivement attractive pour le consommateur, comparée aux multiples forfaits des concurrents Orange, SFR et Bouygues Telecom. Moins chère, plus lisible (uniquement deux offres et une page de Conditions Générales de Vente) et dans le respect du principe de neutralité des réseaux. Déjà un progrès. Le patron de Free a néanmoins rappelé que les offres annoncées aujourd'hui ne constituent que des "produits d'appel", destinées aux premiers abonnés. D'autres suivront, "Méfiez-vous !", ironise Xavier Niel. Satisfait mais prudent, Edouard Barriero, en charge d'Internet au sein de l'association de consommateurs UFC-Que Choisir avertit à son tour : "Le diable est dans les détails".

---

Voir aussi **FreeMobile : combien ça coûte ?**, la #data calculette d'OWNI pour comparer ce que vous paierez jusqu'à votre date de fin d'engagement, en conservant votre forfait ou en choisissant un forfait Free Mobile (frais de résiliation compris).

1. actionnaire minoritaire (à 6%) de 22mars, société éditrice d'OWNI [↔]

#### PIERRE STONE

le 11 janvier 2012 - 7:55 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Monsieur Xavier est peut-être très malin, mais il n'est même pas fichu de citer correctement les vers de Paul Verlaine : Les sanglots longs des violons de l'automne BLESSENT mon cœur... Un forfait à sanctionner.

VOUS AIMEZ



1

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

#### AMAZING

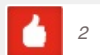
le 11 janvier 2012 - 12:54 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Bonjour,

Si je peux me permettre, la version avec "bercent" est la reprise de Trenet, et c'est celle effectivement utilisé pour annoncer le débarquement.

VOUS AIMEZ



2

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

#### PIERRE STONE

le 11 janvier 2012 - 16:05 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Après vérification, vous avez raison. J'ai appris quelque chose aujourd'hui. Merci.

VOUS AIMEZ



1

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

#### RAPHAËL

le 12 janvier 2012 - 11:11 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Comme quoi souvent "Il vaut mieux se taire et passer pour un con plutôt que de parler et ne laisser aucun doute à ce sujet."

Bonne journée.

VOUS AIMEZ



2

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### MARIEB

le 11 janvier 2012 - 9:40 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*on a envie de dire un seul mot : enfin ! Enfin des forfaits raisonnables. Pourvu que ça dure car les 3 opérateurs face à Free sont des mammouths, ils sauront faire peser de tout leur poids pour que le marché reste juteux, aucun doute là-dessus. Enfin, la démarche de Free a le mérite de montrer aux consommateurs la grosse arnaque de la téléphonie mobile... c'est pas mal car tout le monde semble content d'être roulé dans la farine avec des forfaits très chers, des surcoûts prohibitifs, ... Enfin, on peut dire que Niel fait un peu le ménage sur ce marché où le camembert des parts avait été pris réparti dès le départ... Enfin, enfin !*

VOUS AIMEZ



2

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### MIKAËL CABON

le 11 janvier 2012 - 10:19 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*A plusieurs titres, le lancement Free mobile nous dit beaucoup de notre société, de ses attentes, de son fonctionnement, et aussi de ses contradictions. Alors que le débat sur le protectionnisme bat son plein, les consommateurs applaudissent à la concurrence (on comprend pourquoi), la manière dont les clients de "la bande des trois" parlent aux community manager (voir les pages Facebook des trois opérateurs), témoigne d'une violence verbale dont on ne peut pas être surpris qu'elle existe ensuite dans les entreprises ou dans la vie sociale.  
<http://www.lobbycratie.fr/2012/01/11/telecommunications-its-a-free-world/>*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### THOMAS BONSOIR

le 11 janvier 2012 - 13:15 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*J'avoue que en regardant la couverture médiatique du truc à droite à gauche (sans insister j'admet), ça m'énerve un peu de ne pas voir d'article soulignant un peu plus les nombreux avantages de l'offre free, en général c'est plus un truc du style "eh les cocos, ça à l'air cool hein? En vrai pas tant que ça...", tout le monde parle du problème des engagements et du prix des téléphones chez free en concluant "ah ben non en fait c'est pas terroche", pas terroche??? Et sur le long terme??? Sans même parler du fait que les forfaits n'ont même pas d'équivalents ailleurs, moi je me réjouis de pouvoir avoir un forfait HYPER abordable, et pour avoir le dernier téléphone de ouf, ben j'économiserai par mes propres moyens, et au moins, c'est moi qui gère directement l'argent destiné à l'achat d'un smartphone, pas orange...*

VOUS AIMEZ



4

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### LÉO

le 11 janvier 2012 - 17:21 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK




O RLY ?

*Cet article d'Owni est peut être un des seuls que j'ai pu voir à être critique, et encore, il ne s'attarde pas sur les détails de l'offre alors qu'il y a matière à dire. A côté de ça, Le Monde sort pas moins de 6 articles élogieux, la plupart des grands journaux lisibles sur Internet (Le Point, L'Express) y vont aussi de leur laïus sur "la concurrence" et "le pouvoir d'achat" enfin retrouvés...*

VOUS AIMEZ  0VOUS N'AIMEZ PAS  0

LUI RÉPONDRE

**THOMAS BONSOIR**le 11 janvier 2012 - 23:52 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK 


Encore une fois, j'ai pas insisté sur la vérification, et pour tout dire c'était surtout une impression générale, après quelques recherches sur google et lecture de rue89 (ils ont d'ailleurs tout juste sorti un nouvel article "Offre Free mobile : six gros bémols") et owni (pas vu le monde), l'interview de bourdin aussi, disons que je suis entièrement pour une approche la plus critique possible, mais alors dans les deux sens. Parfois à lire les articles l'offre free c'était juste: un "buzz" (par pitié banissez ce mot) et certains détails mal foutus.

VOUS AIMEZ  1

VOUS N'AIMEZ PAS

 0


LUI RÉPONDRE

**BIZOUNOURSDUNET**le 11 janvier 2012 - 16:35 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK 

jamais vous vous enflamez chez owni, jamais d'enthousiasme, jamais de joie de vivre, sincèrement, vous devriez envisager de vous retirer dans une grotte, en ermites, tranquilles sans tous les enthousiastes et joyeux de la terre pour vous déranger, et compiler des données sur la météo du jour pour déprimer seuls dans votre coin et critiquer les comportements ambivalents, sujets à caution des animaux qui croisent votre sentier

VOUS AIMEZ  15VOUS N'AIMEZ PAS  0

LUI RÉPONDRE

**ENVOLE MOI**le 11 janvier 2012 - 16:47 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK 

Franchement, Niel est un mec sympa, qui emmerde les puissants qui nous enfument depuis 15 ans et qui propose en plus de diviser notre facture de téléphone par 3... et vous trouvez moyen d'être critiques et sans enthousiasme ?! Franchement si vous, les geeks libertaires d'Owni vous kiffez pas le gars, la façon de faire (franchement sympa) et la proposition, qui va le faire ?


A force de chercher à tout prix un angle journalistique différent vous tenez un discours de petits blasés hautains à l'attitude de rat !

Franchement est-ce si dégradant de dire que c'est tout simplement cool, simple et bien. Vous êtes jaloux ou quoi ? Me faites pas croire que vous allez rester chez Orange, SFR ou Bouygues. Niel est cool, il est tellement cool qu'il a investi dans Owni ! Il vous faut quoi de plus ? Son ambition profite à tous, aux français, à la France... et aux petits rats blasés.

A bon entendeur, envole\_moi

VOUS AIMEZ  15VOUS N'AIMEZ PAS  0

LUI RÉPONDRE

**MISTER GOOD DEAL**le 12 janvier 2012 - 6:48 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK 


Oui c'est tout de même oublier la condamnation de Free pour pratiques commerciales illicites : <http://www.cnetfrance.fr/news/free-condamne-pour-pratiques-illicites-39759333.htm>

VOUS AIMEZ  0

VOUS N'AIMEZ PAS

 0

LUI RÉPONDRE

**RAMSEY**le 13 janvier 2012 - 10:13 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK 

*Totalement d'accord avec envole\_moi, genre les journalistes d'owni habitués à tout compter vont pas aller chez free...*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### PEYROTTE

le 12 janvier 2012 - 17:46 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*bon courage à ceux qui veulent souscrire attente interminable et au bout impossible si votre n) de compte bancaire comporte plus de 10 chiffres!!!!*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### PEYROTTE

le 12 janvier 2012 - 20:07 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Ca y est ils corrigé sur le site free mobile la longueur de la case*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### 3 pings

Free Mobile appelle Orange » revue du web, Just another weblog le 18 janvier 2012 - 8:41

*[...] Free Mobile n'aurait pas activé son réseau. C'est l'accusation portée par plusieurs opérateurs et rapportée par Le Figaro. Free est accusé de ne s'appuyer que sur le réseau du groupe Orange, mettant en veille le sien pour éviter les dysfonctionnements lors du lancement de ses offres mobiles. [...]*

L'amour vache d'Orange et Free » revue du web, Just another weblog le 24 janvier 2012 - 11:56

*[...] des attaques, Xavier Niel a pourtant remercié ce même Stéphane Richard le jour du lancement. Et confiait il y a quelques jours que seuls sa [...]*

Free Mobile : Orange remet "les pendules à l'heure" » revue du web, Just another weblog le 1 février 2012 - 17:53

*[...] surprise, l'audition a surtout tourné autour de l'arrivée fracassante de Free, il y a moins d'un mois, sur le marché mobile. L'occasion pour Stéphane [...]*