

BTS ECONOMIE SOCIALE FAMILIALE

SOCIÉTÉ, INSTITUTION ET VIE QUOTIDIENNE

SESSION 2007

Durée : 5 heures
Coefficient : 5

CALCULATRICE INTERDITE

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 10 pages, numérotées de 1/10 à 10/10.

BTS ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE		Session 2007
Société, institution et vie quotidienne	Code : ESSIVQ NC	Page : 1/10

« En 2005, plus d'une personne sur deux est équipée d'un ordinateur à domicile et plus d'une sur trois dispose d'une connexion à Internet. Il y a dix ans à peine, seulement 18% de la population disposaient d'un micro-ordinateur et Internet était quasiment inconnu du grand public. Au cours de la même décennie, le téléphone mobile s'est massivement diffusé ... »
Bigot Régis, « le fossé numérique se réduit mais reste important ». *CREDOC Consommation et modes de vie*. mars 2006 n° 191

« Si la communication ne peut pas définir l'activité centrale de nos sociétés contemporaines, les technologies d'information et de communication ont révolutionné ces dernières années les conditions de sa transmission en même temps qu'elles ont grandement modifié les pratiques personnelles liées à sa production et à sa réception. »
Cahiers Français mai -juin 2005 n°326

Dans un devoir composé :

Caractériser et expliquez la consommation des ménages en téléphone mobile et accès à Internet,

Analysez les répercussions possibles, psychologiques et sociales, de l'utilisation de ces nouvelles formes de communication.

Présentez, pour le consommateur, les différentes modes de règlement d'un litige lié à l'utilisation des techniques d'information et de communication. Expliquez le rôle des acteurs impliqués.

ANNEXES:

- **Annexe 1** : Extraits de :

TEF : 2005-2006 Ch.4 Consommation p 46 et 47- CREDOC enquêtes « conditions de vie et aspirations des français » 2006 - INSEE enquête « technologies de l'information et de la communication » octobre 2005

- **Annexe 2** : *le mobile, un objet pas comme les autres.*

Gonord Alban et Menrath Joëlle « Mobile attitude » Hachette Littératures 2005. Pages 14 et 34

- **Annexe 3** : Extrait de *TIC et société individualiste en réseau*

Flichy Patrice, *La société de communication, cahiers français* juin 2005 n°326

- **Annexe 4** : Extrait de *Rencontrer l'autre par l'intermédiaire du Web*. Entretien avec Serge Tisseron
In *Problèmes politiques et sociaux*, la documentation française avril 2005 n°911.

- **Annexe 5** : Extrait de *L'impact des NTIC sur les formes de mise en relation entre préadolescents*
Metton Céline *Problèmes politiques et sociaux*, la documentation française avril 2005 n° 911

- **Annexe 6** : Quelques témoignages de consommateurs. Extraits de : « Que choisir » N° 433. Janvier 2006,
« 60 millions de consommateurs » N° 401. Janvier 2006, « Que choisir » N° 427. Juin 2005

BAREME :

Fond : 6 points + 4 points + 6 points

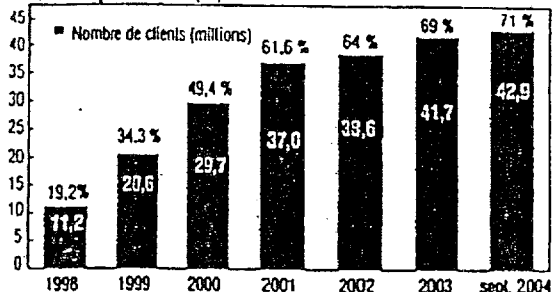
Forme : 4 points

BTS ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE		Session 2007
Société, institution et vie quotidienne	Code : ESSIVQ NC	Page : 2/10

ANNEXE 1

TEF 2005/2006

Équipement des Français en téléphones portables
taux de pénétration (%)



Taux d'accès à un ordinateur au domicile
selon l'âge de l'individu %

	2000	2001	2002	janv-04
0 à 9 ans	41	47	53	63
10 à 19 ans	52	58	64	74
20 à 29 ans	40	49	54	64
30 à 39 ans	39	47	54	63
40 à 49 ans	47	51	57	67
50 à 59 ans	29	37	43	54
60 à 69 ans	14	18	20	28
70 à 79 ans	4	7	7	11
80 ans et plus	3	5	6	7
Ensemble	35	40	45	55

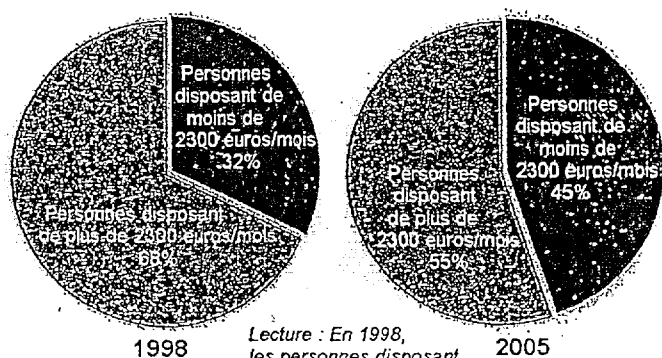
Équipement des ménages en multimédia selon la catégorie socioprofessionnelle*
en octobre 2004 % des ménages

	Téléviseur couleur	Magnétoscope	Minitel	Téléphone fixe	Téléphone portable	Micro-ordinateur**	Connexion à Internet
Agriculteurs exploitants	96,0	75,4	28,1	97,5	73,1	59,7	47,8
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	94,5	77,1	19,3	90,0	80,8	58,2	37,7
Cadres et professions intellectuelles sup.	92,1	79,3	22,5	94,4	86,3	80,4	66,9
Professions intermédiaires	91,4	78,1	16,0	87,5	86,3	68,9	50,5
Employés	93,7	74,1	7,7	77,5	81,8	49,8	31,1
Ouvriers (y c. ouvriers agricoles)	96,6	78,2	4,3	75,9	78,2	41,4	21,6
Retraités	97,6	59,1	13,3	95,8	42,6	18,4	11,4
Autres inactifs	79,5	38,0	0,0	38,1	86,4	52,1	26,7
Ensemble	94,8	70,6	12,5	86,5	69,6	45,0	30,3

En France métropolitaine. ** Portable ou non.

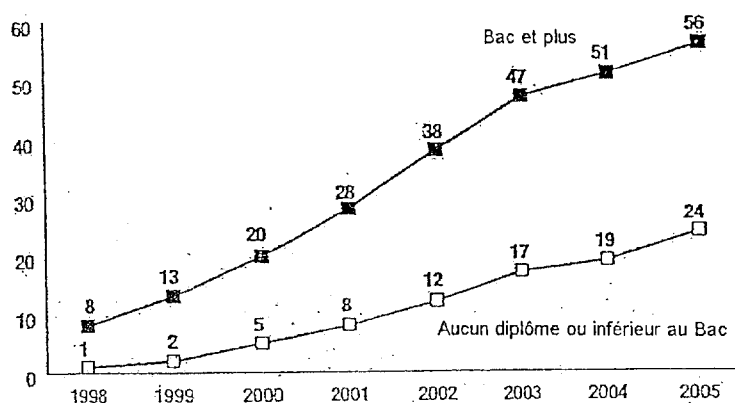
Source : CRÉDOC, enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Répartition des connexions Internet à domicile, selon le revenu de la personne enquêtée



Lecture : En 1998, les personnes disposant de moins de 2300 euros mensuels détenaient 32% des connexions Internet à domicile, en 2005, elles en détiennent 45%.

Taux d'équipement des individus en connexion Internet à domicile, en %



ANNEXE 1 suite

en %

	Utiliser la messagerie électronique	Conversations en direct, forums de discussion	Communiquer par messagerie instantanée	Obtenir des Informations administratives	Rechercher des informations sur la santé	Accéder à son compte bancaire	Acheter des biens et services	Acheter des actions	Écouter, voir ou télécharger de la musique ou des films	Jouer ou télécharger des jeux	Télécharger des logiciels
Ensemble	73	18	33	52	28	39	34	3	31	20	26
Homme	72	22	33	52	21	41	34	4	35	25	35
Femme	74	14	33	52	35	36	34	1	27	14	15
15-19 ans	67	41	62	28	22	12	15	0	60	34	28
20-29 ans	76	28	47	61	30	46	41	1	42	27	33
30-39 ans	77	12	24	61	30	49	46	4	24	16	29
40-49 ans	73	8	19	55	27	40	35	3	18	14	21
50-59 ans	67	4	13	52	29	43	31	6	14	6	14
60-69 ans	86	5	16	60	27	41	26	10	11	12	22
Plus de 70 ans	65	0	11	26	34	30	20	5	15	20	13
Cadres	86	12	21	63	31	58	48	9	19	9	32
Ouvriers	59	20	37	45	19	34	28	1	37	27	29
Études supérieures	85	13	26	65	31	50	45	4	22	13	28
BEPC	66	26	45	35	26	23	25	2	42	24	24
Sans diplôme	59	29	40	32	25	20	15	1	48	32	21
1 ^{er} quartile	67	27	42	48	27	28	24	1	39	24	27
4 ^e quartile	82	14	29	58	31	48	44	5	28	15	26

Champ : individus de 15 ans ou plus ayant utilisé Internet au moins une fois.

Lecture : 48 % des cadres internautes ont au cours du dernier mois acheté ou commandé des biens et services sur Internet, à titre privé.

Source : enquête « Technologies de l'information et de la communication » d'octobre 2005, Insee

ANNEXE 2

LE MOBILE, un objet pas comme les autres

Un objet à tout faire

Le téléphone mobile est un objet multitâche. Non seulement il permet d'agir sur plusieurs lieux, mais en plus de mener conjointement plusieurs actions dans un même temps et un même espace. Profondément polyvalent, il ouvre de larges possibilités qui correspondent aux facettes multiples de son utilisateur. La parution entre « usages téléphonés » et « usages non téléphonés » du mobile prend ici tout son intérêt. Car ce sont les usages non téléphonés qui facilitent le plus l'appropriation du mobile par l'utilisateur, sa personnalisation, son identification. D'une certaine manière, les usages téléphonés me font ressembler aux autres :

c'est l'univers du banal, du commun, du mimétique, mais aussi celui d'un univers industriel dépersonnalisant — j'ai un mobile, parmi des millions. Les usages non téléphonés, en revanche, donnent à l'objet un statut particulier qui me singularise : ils sont l'occasion d'exprimer ma personnalité, mon identité individuelle, voire mon originalité et mon excentricité. En suivant cette piste, on peut mettre au jour des logiques plus implicites que celles sur lesquelles s'appuie le discours récurrent sur la richesse des fonctions du portable, et commencer à entrevoir une relation identitaire entre l'utilisateur et l'objet.

S'il est admis de considérer que la définition minimale d'un téléphone mobile est d'appeler et d'être appelé de manière « nomade », on va voir que l'objet est surtout investi, dans les manipulations et dans les discours des gens, comme un objet fondamentalement polyvalent, que le caractère mobile ne suffit pas à définir.

Ce qui frappe d'abord, c'est la quantité et la variété des usages non téléphonés. L'expression « se servir » de son téléphone mobile désigne toute une série d'usages que les gens décrivent souvent spontanément, en évitant paradoxalement de parler de la fonction d'appel et de réception d'appels : ce serait donc bien dans un « tout sauf téléphoner » que se dessinerait la face la plus valorisante de l'objet. Là encore, on est très loin des idées reçues. [...]

[...] C'est un objet profondément paradoxal, à l'image des paradoxes de notre société... et des individus qui la composent. La mobilité qu'il nous donne nous permet d'exprimer notre besoin de liberté ; mais combien de discours critiques décrivent le portable comme une prison et le lien que nous avons avec lui comme une relation de dépendance ? Nous voulons coût et son contraire : être libres comme l'air, jouir de notre solitude, mais être reliés à nos appartenances. Nous voulons maîtriser notre environnement de connaissances, mais nous en perdons régulièrement le contrôle. Nous devenons de vrais experts en nouvelles technologies, mais nous sommes perdus dès que l'outil fonctionne de travers. Nous disons l'avoir bien en main pour mieux le maîtriser, mais nous courons en réalité après la technique dans un brouillard total. Nous voulons affirmer notre identité en singularisant notre mobile et les usages que nous en avons, mais nous ne faisons que ressembler à d'autres qui poursuivent le même objectif. Nous voulons nous différencier et être *in*, mais ce faisant nous nous conformons à des modes, à des tendances et à des comportements collectifs. Nous nous agaçons des débordements d'incivisme que produit l'attitude des autres avec leur mobile, mais nous ne cessons de réinventer des bons usages, des nouvelles règles de savoir-vivre pour préserver la communauté. Nous passons notre temps à parler aux autres de notre incapacité à communiquer et pourtant nous communiquons sans cesse. [...]

Source : Gonord Alban et Menrath Joëlle « Mobile attitude » Hachette Littératures 2005. Pages 14 et 34.

BTS ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE		Session 2007
Société, institution et vie quotidienne	Code : ESSIVQ NC	Page : 5/10

ANNEXE 3

TIC et société individualiste en réseau

[...] D'une part, les pratiques de communication deviennent plus individuelles, d'autre part l'individu tisse des réseaux sociaux spécifiques adaptés à telle ou telle situation sociale. Cet « individualisme connecté » apparaît aussi bien dans la vie privée que dans la vie professionnelle et les techniques d'information et de communication (téléphone fixe et mobile, internet) sont bien adaptées à ce nouveau mode de vie.

Si donc les deux premiers tiers du XX^e siècle associent société de masse et médias de masse, au contraire dans la société d'aujourd'hui, on peut constater des interdépendances entre l'individualisme et les technologies d'information et de communication (TIC). Il y aurait ainsi deux régimes de société de communication, celui de la communication de masse et celui de la communication interactive et interpersonnelle.

En ce qui concerne la communication par téléphone ou par Internet, on assiste à une segmentation des outils. Le téléphone fixe est plutôt celui des communications de la cellule familiale. En revanche, le mobile est un instrument individuel qu'on cherche à personnaliser. L'appareil est ordinairement porté sur soi, c'est une technologie qui, comme un vêtement, est associée au corps. Il s'agit en quelque sorte d'une extension de soi. Dans le couple, le téléphone mobile peut permettre de renforcer l'autonomie personnelle par rapport au conjoint ou au contraire de maintenir des liens permanents avec l'autre. Le mobile sert également à relier les enfants au foyer. C'est à la fois un instrument d'autonomie et un outil de contrôle.

Comme les appareils audiovisuels qui permettent de vivre ensemble dans l'espace familial séparément, le portable permet lui aussi de vivre ensemble (il sert à appeler le fixe ou les autres mobiles de la famille) séparément (le possesseur de mobile développe une sociabilité téléphonique spécifique).

Quant à l'ordinateur et à Internet, chacun a une ou plusieurs adresses personnelles et la famille souvent une adresse collective. L'organisation des fichiers y est plus individualisée que celle de l'espace physique de la famille. Comme le dit joliment une utilisatrice, « au sein du *e.home*, les parents font chambre à part ». Chacun a donc ses dossiers personnels, en revanche les dossiers partagés sont plutôt le résultat d'une coopération entre frères et sœurs ou entre adultes et enfants. Du point de vue de l'usage des TIC, la famille est donc un lieu de tension entre pratiques individuelles et pratiques collectives, entre construction de soi et construction du groupe.

Source : Extrait de *TIC et société individualiste en réseau*

Flichy Patrice, La société de communication, *cahiers français* juin 2005 n°326

Au-delà de la famille, ces outils s'inscrivent dans une sociabilité forte, au sein des groupes de pairs. Les jeunes, par exemple, s'échangent des logiciels, des astuces diverses pour mieux maîtriser leur micro-ordinateur. Les jeux vidéo sont souvent pratiqués collectivement. A côté de ces réseaux horizontaux de sociabilité, on voit l'émergence de réseaux verticaux qui fonctionnent entre les générations, la compétence ne circulant plus des aînés vers les plus jeunes, mais des adolescents vers les adultes. Ces outils sont donc, dans l'ensemble, des techniques de l'autonomie et de la connexion.

Anonymat et construction de l'identité

L'usage des TIC renvoie donc à la fois à une relation distante parfois anonyme et à la construction de l'identité individuelle. Ces règles de la sociabilité interpersonnelle se retrouvent également dans la recherche d'informations sur des forums Internet. Là aussi, un lien véritablement personnel ne s'établit pas. L'objectif est d'échanger des connaissances très spécifiques issues de compétences personnelles particulières. Ces informations sont donc bien liées à un individu spécifique qui en atteste la pertinence, mais elle ne touche qu'une des facettes de sa personnalité. Si, à partir de cet échange s'établissait un lien interpersonnel plus général, cela perturberait le fonctionnement du forum. Michel Gensollen caractérise ainsi ces communautés d'échange d'informations par deux éléments : « l'intimité instrumentale » et l'anonymat. Ce mode de relation est finalement assez proche de celui des *chats* où « le rapport à l'autre se construit (...) dans une tension entre l'intime et l'anonyme ». En définitive, ce mode de communication distant et impliquant à la fois permet à l'individu de gérer des activités diverses, de nouer des contacts multiples, sans remettre en cause l'unicité de son identité.

À l'inverse, les *blogs* que l'on trouve aujourd'hui à foison sur Internet (trois millions aujourd'hui en France) constituent un moyen qui permet à l'individu de se construire une identité, en jouant non pas sur l'anonymat, mais sur une présentation publique de soi, mêlant des écrits intimes et des réflexions sur l'actualité politique ou culturelle. Cet « individualisme expressif » est devenu une nouvelle forme d'expression de soi. [...]

BTS ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE		Session 2007
Société, institution et vie quotidienne	Code : ESSIVQ NC	Page : 6/10

RENCONTRER L'AUTRE PAR L'INTERMÉDIAIRE DU WEB

UNE NOUVELLE FORME D'APPRENTISSAGE
POUR LES JEUNES

JDN : Comment analysez-vous l'appropriation des nouvelles technologies de communication par les jeunes ?

Serge Tisseron : Ce qui me frappe, c'est l'encouragement que les jeunes trouvent sur Internet à adopter des identités d'emprunt pour entrer en relation avec leurs pairs. Jusqu'ici, les gens étaient obligés d'entrer en relation à visage découvert. Certes, on peut cacher son statut social ou ses intentions, mais pas son apparence. À travers la pratique de l'Internet (chat, forums, jeux en réseau), on peut entrer en relation en masquant son âge, son sexe, sa couleur de peau, bref, toutes ses caractéristiques visibles. Cela explique en grande partie cet engouement extraordinaire. (...)

Quel est intérêt de l'Internet dans la rencontre avec l'autre ?

s. t. : (...) L'avantage est qu'il permet à chacun de se retirer à tout moment de la relation engagée sans avoir de compte à rendre. On apprivoise ainsi petit à petit l'idée de la rencontre réelle. On part d'une identité masquée, puis on réajuste au fur et à mesure la présentation que l'on donne de soi et celle qu'on a de l'autre, jusqu'au moment où l'on décide éventuellement de se voir « pour de vrai ». À ce moment là, on est obligé de jouer carte sur table et de se décrire tel qu'on est en réalité afin de pouvoir se rencontrer. Internet permet donc à certains jeunes aujourd'hui de lutter contre la peur de s'engager trop rapidement dans une relation dans laquelle ils craignent de se sentir « prisonnier », et d'apprivoiser la relation peu à peu. Dans certains cas, il est vrai, ces rencontres « virtuelles » peuvent aussi se substituer aux rencontres réelles, mais c'est assez rare.

« Le Net provoque l'isolement des jeunes ». Pour vous, c'est une idée reçue ?

s. t. : Oui, le passage par le Net est souvent un prélude à la rencontre réelle. D'ailleurs, les jeunes qui participent à des jeux en réseau ou qui se rendent dans les forums et les chats ont envie de se rencontrer dans la réalité. Le grand danger du Net est plutôt lié au risque de laisser croire à des jeunes fragiles que leurs interlocuteurs sont tels qu'ils se présentent à eux sur le réseau. (...) Internet surfe sur ce désir de tromper notre entourage, mais ne le crée pas. En plus, je trouve que les jeux en réseau sont formidables pour comprendre ce mécanisme, et pas du tout dangereux comme les chats, parce que le risque de confondre le joueur avec son avatar est d'emblée écarté. On sait bien qu'on n'a pas affaire à un sorcier ou à un chevalier « pour de vrai » ! Ces jeux apprennent aux plus jeunes une règle majeure du Net. (...)

Comment expliquer le succès auprès des jeunes d'outil de communication comme les forums, les chats ou les messageries instantanées ?

s. t. : (...) Nous avons tous le désir de faire valider par nos interlocuteurs certains aspects de nous-mêmes qui nous paraissent importants et sur lesquelles nous nous sentons parfois un peu seul. Par exemple, si j'aime la chasse aux papillons, je cherche dans mon entourage proche la personne qui partage ma passion. Sans forcément la trouver d'ailleurs. Sur Internet, on peut faire valider ses désirs les plus intimes dans un cercle élargi, et même par des inconnus. Du coup, aujourd'hui, le lieu de reconnaissance est beaucoup moins la famille. Je dirais même qu'Internet se présente comme le principal concurrent du cercle familial. Le risque n'est pas la désocialisation via Internet, mais la socialisation ailleurs que dans le groupe de référence traditionnel. (...)

Entretien avec Serge Tisseron

Source – Rencontrer l'autre par l'intermédiaire du Web.

In Problèmes politiques et sociaux
la documentation française avril 2005 n°911.

Serge TISSERON*, « Les nouvelles technologies modifient la manière de percevoir les autres et nous-mêmes », http://www.journaldunet.com/i_tisseron. Shml. 25 septembre 2003. propos recueillis par Philippe Guerrier (extraits).

* Psychiatre et psychanaliste.

Session 2007	Page : 7/10
Code : ESSIVQ NC	
BTS ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE	
Société, institution et vie quotidienne	

L'impact des NTIC sur les formes de mise en relation entre préadolescents

Les préadolescents (...) utilisent le téléphone fixe, portable et internet dans un grand souci de rationalité et de complémentarité, selon des critères aussi divers que le type de correspondant, la nature du message, ou de manière plus pragmatique, les coûts, les règles parentales, et les temporalités quotidiennes.

Une utilisation complémentaire des supports de communication

Pour maintenir le lien avec les pairs, le téléphone fixe reste un outil central. Il permet en effet une communication considérée comme plus directe et vivante que par internet, plus économique que le portable, et surtout, il reste l'outil le plus répandu. (...)

Mais le téléphone fixe est aussi très contrôlé par les parents. C'est pourquoi le portable constitue un outil précieux : il permet de maintenir les contacts hors du contrôle parental. Toutefois, le coût prohibitif des communications oblige les préadolescents à une rationalisation extrême de leurs pratiques, puisque la plupart ne disposent que d'un petit forfait ou d'une carte téléphonique rechargeable. (...)

Pour entretenir le contact, l'usage d'internet vient compléter celui du téléphone. La communication y est plus économique, mais surtout elle est moins soumise au contrôle parental – son usage est plus discret, notamment lorsque le poste informatique se trouve dans la chambre du préadolescent. Parmi les services de communication proposés, le courrier électronique, outil asynchrone, permet d'envoyer des messages dont le contenu est, contrairement aux textos, plutôt long et riche. Les préadolescents rapprochent ce type d'écrit de la correspondance épistolaire, à la différence près que le mail permet une communication plus quotidienne que les lettres postales (qu'ils n'utilisent d'ailleurs plus que très peu, excepté lorsque leurs correspondants ne sont pas connectés ou sont trop peu familiarisés à internet).

Mais le courrier électronique est loin d'être autant plébiscité que le *chat*. (...) Tout d'abord, ce système de communication synchrone rend possible le dialogue de groupe : « Le *chat*, c'est mieux que le téléphone, parce qu'on peut se retrouver à plusieurs » (Pierre, 12 ans). Il s'agit notamment de se fixer des « rendez-vous *chat* » pour évoquer les « scoops » impossibles à révéler devant le groupe, dans la cour de récréation. Alizé explique que « Sur le *chat* (...) c'est genre : "Ah, y a X qui me fait la gueule : c'est génial !" Ou alors, "ouais, t'as vu comme elle est coiffée : trop moche !" ». Le *chat* permet en quelque sorte une communication plus fluide pour les confidences du groupe que le face-à-face et le téléphone. Chaque service de communication assure une fonction particulière : le téléphone fixe et le mail pour prendre le temps de se raconter, les textos et le *chat* pour rester en contact continu. (...)

Désormais, grâce à la démultiplication des supports de communication dont ils disposent, les préadolescents maintiennent des liens extrêmement fréquents, ponctuels, et parfois ritualisés, comme on l'a vu, dans le cas des rendez-vous quotidiens sur le *chat*. Le face-à-face du collège est relayé par les échanges médiatisés en soirée. Les univers domestiques et amicaux se décloisonnent : les préadolescents, tout en restant au foyer, maintiennent un lien quasi-continu avec leurs amis du collège. (...)

Source : Extrait de *L'impact des NTIC sur les formes de mise en relation entre préadolescents*
Metton Céline *Problèmes politiques et sociaux*, la documentation française avril 2005 n° 911

BTS ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE		Session 2007
Société, institution et vie quotidienne	Code : ESSIVQ NC	Page : 8/10

ANNEXE 6

Quelques témoignages de consommateurs :

Manuel n'en revient toujours pas. Alors qu'il n'avait rien demandé, cet habitant du Var découvre à son retour de vacances un courrier de France Télécom le prévenant que, désormais, ses communications téléphoniques seraient prises en charge par un autre opérateur.

Quelques jours plus tard, un autre courrier arrive, de Télé 2 cette fois, le félicitant de s'être abonné à ses services et l'informant que, *« conformément à (sa) demande, la présélection du 4 de Télé 2 avait été activée sur (son) numéro de téléphone »*.

Pourtant Manuel est formel. Jamais il n'a demandé à changer d'opérateur et encore moins signé un quelconque contrat.

...

« Après avoir demandé des renseignements sur nos habitudes de consommation, deux vendeurs ont fait signer à mon colocataire un document qu'ils lui ont présenté comme une simple demande d'information. Ils lui ont affirmé qu'il ne fallait pas s'inquiéter, que cela ne nous engageait à rien ». Nicolas s'est retrouvé abonné sans le vouloir à l'offre ADSL + téléphonie de Télécom Italia.

...

Paulette qui, bien qu'elle ait résilié son contrat chez Neuf Cégétel, a *« reçu deux relances de factures »* qu'elle a fini par régler *« pour ne pas avoir d'ennui »*.

...

Extraits de « Que choisir » N° 433. Janvier 2006.

Le 17 octobre 2005 France Télécom envoie à Madame F un courrier la remerciant d'avoir choisi l'offre « 100 % illimité » à 79 €. Stupeur de l'intéressée : elle n'a rien demandé, surtout pas ce forfait très onéreux qui triplerait sa facture mensuelle. Là où France Télécom tombe mal, c'est que Madame F exerce la profession de juriste. Pas n'importe où : à l'institut national de la consommation (INC), qui édite « 60 ». Autant dire qu'elle a eu tôt fait de rétablir ses droits.

...

« Un conseiller m'a contactée un soir, raconte madame J, de Villennes-sur-Seine (Yvelines) : j'étais occupée, je lui ai demandé de rappeler plus tard ». Quelques jours plus tard, une lettre lui apprend qu'elle a *« choisi »* l'offre « Atout ». Comble de l'ironie : le signataire de la missive commence par la *« remercier de l'accueil que vous m'avez réservé lors de notre entretien téléphonique »*.

...

« Sur les 800 logements de la cité Youri Gagarine où j'habite, on a été 175 à se faire avoir en juin 2004 » explique Patrick Pierquet, responsable de l'association regroupant les victimes de ventes forcées. *« Moi, j'ai bien rencontré un démarcheur : je lui ai juste donné mon nom pour recevoir les tarifs, et je me suis retrouvé abonné. D'autres n'ont vu personne ! »*

...

Extraits de « 60 millions de consommateurs » N° 401. Janvier 2006.

ANNEXE 6 suite



« Les 6 Mbits que me promettait Free sont loin d'être atteints », constate un internaute déçu. « Je n'arrive en fait qu'à un débit de 1500 Kbits. J'ai contacté la hot line qui m'a répondu que je ne pourrais pas dépasser les 2500 Kbits à cause du taux d'atténuation trop fort sur ma ligne. Or jamais ils ne m'ont dit que le débit pouvait varier en fonction de la ligne ».

...

« A chaque fois, ils (les services d'assistance téléphonique) nous font attendre au moins 15 minutes avant d'avoir un conseiller en ligne et, comme, en général, il ne trouve pas la solution, il faut rappeler et tout ré-expliciter. J'ai passé plus de 6 heures au téléphone et mon problème n'est toujours pas résolu » selon Jean-Louis.

....

« Suite à un problème de connexion avec Free, nous avons contacté la hot line. Une première fois, on nous a dit que le transformateur était défectueux. Quelques semaines plus tard, le problème venait apparemment de la Freebox. A ce jour, ces appels nous ont coûté 40 € et rien n'a changé », se souvient une autre internaute.

...

Extraits de « Que choisir » N° 427. Juin 2005.

