

Yahoo Finance
Presse online – 02 avril 2020
Finance



Confinement : Internet en panne ? Comment les opérateurs s'adaptent

Malgré la fermeture des boutiques physiques à cause du coronavirus, Orange, SFR, Free et Bouygues Télécom gardent le lien avec leurs clients. Que proposent-ils en cas de panne Internet ?

En période de confinement, Internet reste l'unique fenêtre sur le monde possible. Rester en contact avec vos proches, [télétravailler](#), étudier à distance, [se divertir](#)... Des actions uniquement possibles avec une bonne connexion. Suite aux mesures de confinement liées à [la pandémie de Covid-19](#), les interventions à domicile des techniciens pour réparer les pannes restent exceptionnelles. Comment les opérateurs font-ils face ? Tour d'horizon.

→ Orange

Pour n'importe quel opérateur, s'armer de patience est la règle première. "Si nos boutiques ont dû fermer temporairement, le service client reste joignable par téléphone. Avec la crise sanitaire, nous recevons un grand nombre d'appels et le temps d'attente est malheureusement long", prévient d'emblée [Orange](#) sur son site. Pour répondre à vos interrogations, l'opérateur a mis en place une série de questions/réponses adaptées aux circonstances actuelles.

Toujours privé de connexion ? Le "service 24h garanti" peut vous sauver temporairement. Ce service - qui existait déjà avant la crise - propose aux abonnées une enveloppe exceptionnelle de 200 Go par mois comme l'annonce [Ariase](#). L'offre est active "sous 72h et sera automatiquement résilié à la fin des 2 mois", est-il précisé. Pour l'activer, munissez-vous de votre numéro de dossier dépannage et appelez Orange au 3900.

Le prêt d'une [Airbox](#) est toujours possible puisque Orange n'a pas renoncé aux livraisons "même si les délais et ainsi que l'activation des outils sont susceptibles d'être allongés".

→ SFR

Si un problème grave est constaté, une enveloppe de 100 Go à consommer sur une ligne [SFR](#) pourra être proposée. L'opérateur propose lui aussi, si on n'a pas de forfait chez lui, la possibilité de profiter de ces 100 Go via un équipement nomade, le [Webtrotter](#). Habituellement à retirer en boutique, il est possible de le recevoir à domicile par voie postale.

→ Free

Pour éviter un temps d'attente trop long au 3244, [Free](#) invite ses clients à privilégier l'assistance par webcam. Les interventions sur le terrain sont limitées aux "coupures de connexion et pour les personnes sensibles", indique son directeur général Thomas Reynaud [dans un entretien au Figaro](#). "Nos abonnés peuvent avoir accès aux 1 000 bornes interactives de distribution de cartes SIM installées sur l'ensemble du territoire dans les Maisons de la Presse et les tabacs pour changer leur carte SIM si besoin ou en récupérer pour leurs proches", ajoute-t-il.

→ **Bouygues Telecom**

En cas de difficultés concernant votre connexion internet, [Bouygues Telecom](#) conseille de tester d'abord l'auto-dépannage personnalisé. "Notre service client téléphonique reste bien entendu ouvert, mais nos effectifs sont très réduits du fait de la situation, nous vous serions donc reconnaissants de limiter vos appels aux appels essentiels", explique l'opérateur sur son site.

La panne persiste ? Via le service "Internet Garanti", Bouygues propose à ses clients de bénéficier d'une recharge Internet de 100 Go ou le prêt d'une clé 4G.

Cyprien Tardieu.