

Réponse de la Confédération Syndicale des Familles à la consultation publique
sur la qualité des services téléphoniques fixes.

La Confédération Syndicale des Familles (CSF) a lu avec attention la consultation publique de l'Autorité de Régulation des Communications électroniques et des Postes sur la qualité de services téléphonique fixes.

Cette consultation s'inscrit dans un contexte général de préoccupation sur les questions de qualité de services dans le secteur des communications électroniques.

En effet d'une part, le baromètre des plaintes de la DGCCRF dévoile que le 1^{er} secteur qui concentre les plaintes faites aux services de la DGCCRF est celui des communications électroniques et d'autre part, ces plaintes portent principalement sur l'inexécution totale ou partielle de la prestation.

Or la prestation dans le domaine des communications électroniques est la fourniture du service qu'il soit téléphonique, Internet ou de télévision.

On voit bien que la question sous-jacente est celle des défaillances techniques qui impactent la qualité du service.

Cette question a été abordée aussi par le Conseil National de la Consommation dans son avis daté du 23 juin 2006 relatif à la résiliation des contrats dans le secteur des communications électroniques et également sous l'angle de l'information par l'arrêté du 16 mars 2006 relatifs aux contrats de services de communications électroniques.

Tous ces éléments montrent bien que cette question est primordiale pour les consommateurs que nous représentons et la CSF y attache une importance particulière.

Ainsi, la Confédération Syndicale des Familles souhaite vous faire part de ces observations qui se placent largement du point de vue de la perception du consommateur pour évaluer la pertinence des critères proposées.

Toutes les questions posées par la consultation seront abordées dans la perspective de répondre aux questions suivantes: Ces indicateurs sont-ils parlants pour les consommateurs? Ces indicateurs sont-ils perçus comme un élément de la qualité de service pour les consommateurs? Les définitions et les mesures proposées prennent-elles en compte les difficultés et les réalités des consommateurs?

Il nous semble que ce travail de définition et de mesure d'indicateurs est indispensable et nous tenons d'ailleurs à saluer cette initiative.

Question 1

La CSF est favorable à ce principe de publication et souhaite qu'une attention particulière soit accordée à la simplicité du langage adopté.

Le but de cette enquête est l'information du consommateur et pour qu'elle soit efficace, elle doit être claire afin de permettre la comparaison.

Question 3

L'intérêt et le bénéfice de ce travail pour le consommateur vont dépendre de sa diffusion et de sa disponibilité.

C'est pourquoi nous estimons qu'il ne faut pas donner seulement aux opérateurs, la possibilité de communiquer sur ces résultats. L'ARCEP doit maîtriser la diffusion des résultats qui devraient être présentés sous forme d'un seul tableau comparatif.

Il devrait être prévu une obligation pour les opérateurs de mettre sur la 1^{ère} page de leur site Internet, un lien vers la page du site de l'ARCEP qui publie ces résultats.

En effet s'il l'on compare avec l'enquête de vos services sur la qualité du réseau de téléphonie mobile, les résultats restent plutôt confidentiels.

Le consommateur en a connaissance uniquement dans le cadre des publicités des opérateurs mobile arrivant en tête, à l'occasion de leurs campagnes marketing et a contrario on ne connaît pas les résultats moins satisfaisants qui pourraient être tout aussi intéressants.

Question 4.

Nous sommes favorables à ces références déjà mentionnées mais nous estimons qu'il serait important d'en ajouter une sur les formules de remboursement dans le tableau d'indicateurs qui permettra la comparaison.

En effet outre le fait que le délai de rétablissement des défaillances est une donnée essentielle, il faut également mettre en parallèle les compensations accordées aux consommateurs par les opérateurs même si c'est un élément laissé à la discrétion des offres commerciales des professionnels.

Question 5

Nous estimons également que le délai de fourniture du raccordement initial, est une notion pertinente, mais l'associer avec les problèmes/les réclamations relatifs au raccordement initial l'est d'autant plus.

Paris, le 29 février 2008

53, rue Riquet 75019 PARIS

Concernant la question des taux de défaillances, il serait utile de préciser le type et la durée de ces défaillances.

Question 6

Il est important d'associer les deux indicateurs quand il s'agit d'une réclamation portant sur une défaillance : prendre en compte les deux éléments est nécessaire.

Cet indicateur devrait s'apprécier au moment de la prise en charge des problèmes (sans aller jusqu'à la résolution) et pas seulement au moment de l'accusé réception éventuellement envoyé par l'opérateur.

Question 7

Cette proposition est pertinente dans la mesure où un des nombreux griefs fait à la téléphonie Vo sur IP est celui d'une communication inconfortable (échos, friture, microcoupures...).

C'est donc très important de prendre en compte cet aspect puisqu'il répond à une préoccupation des consommateurs.

Question 11

La Confédération Syndicale des Familles a quelques précisions à apporter sur la notion de "moment où le service en fonctionnement est mis à la disposition du client".

Cette définition devrait prendre en compte plutôt le moment où le service fonctionne effectivement chez le consommateur.

En effet on voit bien que le problème est souvent une question de divergence de perception: le consommateur est dans l'impossibilité de disposer du service et le fournisseur affirme que de son côté "tout est en règle".

Il est important de trouver une mesure qui contraigne le fournisseur à mettre tout en œuvre pour sortir le consommateur de cette situation, d'autant plus que les prélèvements continuent toujours.

Ensuite, le deuxième paragraphe pourrait être revu puisqu'aucun délai n'est précisé pour les demandes d'annulation excluent du champ du calcul du délai de fourniture.

Or, l'on sait que, d'une part un nombre important des demandes de fourniture de service se fait par démarchage ou vente à distance et d'autre part les pratiques commerciales abusives sont abondantes dans ce secteur.

Ainsi, doivent être précisés et excluent les délais d'annulation dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation ainsi que ceux consécutifs à une vente forcée.

Paris, le 29 février 2008

53, rue Riquet 75019 PARIS

Dans ce même paragraphe, la définition de "demande de service valide", ne nous convient pas.

Que faire des demandes qui relèvent des pratiques abusives? Sont-elles considérées par vos services comme des "demandes de services valides"? Persuadés de votre réponse négative, il est absolument nécessaire d'affiner cette définition en prenant en compte le respect des règles législatives de protection des consommateurs.

Pour aller dans le même sens, on ne peut se contenter de la définition pour "demande de service valide" du moment où "l'opérateur obtient le consentement du client (quel que soit le moyen : par téléphone, par messagerie, en ligne, en agence, par courrier, etc.)"

La CSF demande que soit précisé que le consentement du consommateur doit être définitif (cf. droit de rétractation), non vicié et obtenu dans le respect de la réglementation.

Question 12

Par ailleurs dans la perspective de retransmettre les résultats aux consommateurs et lui donner des éléments de comparaison, il serait intéressant d'indiquer les temps maximum dans lesquels les demandes d'accès au service sont livrées.

Question 13

Cette valeur pourrait être pertinente si et seulement si elle correspond aux délais effectivement annoncés ou nécessaires ou constatés en matière de fourniture de raccordement initial.

Dans le cas contraire ce délai ne se justifie pas plus qu'un autre.

La qualité est souvent appréciée du point de vue du consommateur en fonction du respect des engagements annoncés par le fournisseur.

Nous demandons ainsi que soit ajouté un indicateur sur le respect du délai annoncé.

Dans le cas où ce délai annoncé ne serait pas respecté, il est aussi primordial d'en connaître les raisons et donc de typer les défaillances au-delà de leur mesure dans le temps.

Comme vous le savez les organisations de consommateurs et les autorités ne voient qu'il y a des cas de dysfonctionnement qui peuvent être très problématiques.

Ainsi, la CSF souhaite que soient aussi donnés les délais les plus longs observés.

Question 19

Il y a une imprécision sur la définition. La CSF estime qu'il faut prendre en compte "*le moment où le service est à nouveau en fonctionnement*" et pas seulement "*en état de fonctionnement*".

Paris, le 29 février 2008

53, rue Riquet 75019 PARIS

Sur la question des temps standard de réparation, l'arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de communications électroniques prescrit que chaque opérateur doit informer le consommateur du "*délai de rétablissement du service lorsque celui-ci est interrompu*". On en déduit donc que les opérateurs doivent avoir un délai de rétablissement qui devrait correspondre avec ce qui est dénommé ici par "*le temps standard de réparation*". Sont donc concernés aujourd'hui, tous les opérateurs.

Question 20 et 21

La mesure de 48 heures nous paraît pertinente.

Il serait en outre intéressant de mentionner les délais nécessaires les plus longs pour réparer une défaillance. Cette information pourra être exprimée dans l'unité de temps la plus appropriée (heures, jours, semaines, mois).

Mais pour que cette information soit la plus objective possible, elle doit s'accompagner de la typologie des défaillances.

En effet, nous avons conscience que certains problèmes techniques méritent un temps de traitement plus longs que d'autres sans pour autant remettre en cause la qualité de service de l'opérateur concerné.

Question 23

La définition de cet indicateur ne doit pas prendre en compte le temps de réponse au sens d'un "accusé réception" de la demande du consommateur" mais plutôt le moment où la demande du consommateur est prise en charge même si l'on ne va pas jusqu'à prendre en compte, à ce stade, la résolution du problème du point de vue du consommateur.

Il serait également préférable que le balayage du spectre horaire sur une semaine soit au minimum réalisé.

Question 24

Au delà de la valeur moyenne du temps de réponse par le service client, il serait utile de préciser le délai maximum de réponse, voire de préciser cette valeur durant les différentes périodes (creuse, d'affluence, normale).

Il n'est pas sûr que prendre le pourcentage d'appels auquel il est répondu en moins de 20 secondes soit pertinent. Tout dépend des différentes périodes. Avoir différentes cibles de durée en fonction du type de période serait préférable.

Paris, le 29 février 2008

53, rue Riquet 75019 PARIS

Il ne faudrait pas perdre de vue 2 objectifs de qualité au niveau du service client:

- décrocher rapidement
- prendre en charge rapidement

La CSF estime que le 1^{er} n'a pas de sens sans le 2nd. C'est pourquoi nous vous proposons que ces 2 éléments fassent l'objet d'une prise en compte dans le cadre cette enquête.

Question 25

La CSF souhaite s'assurer que les cas des consommateurs qui ont été victimes de dégroupage abusifs et qui s'en rendent compte au moment où ils reçoivent une facture de l'opérateur indélicat, soient bien pris en compte à ce stade.

En effet, nous souhaiterions que ces pratiques puissent aussi se traduire dans les résultats de cette enquête notamment par la dégradation des résultats sur la facturation.

Sur les caractéristiques associées à la qualité de la facturation, celle concernant la "présentation de la facture" n'a pas lieu d'être puisqu'en France, le formalisme attaché à la facture est réglementé.

Il s'agit de l'arrêté du 1^{er} février 2002 relatif à la facture de service de téléphonie.

Question 26

La CSF demande que soit prise en compte la mesure des données réelles afin de connaître le nombre de factures, le nombre de plaintes et leur délai de traitement.

Question 27 et question 28

La CSF s'interroge sur le sens des termes "réclamations résolues en ligne".

S'il s'agit uniquement des réclamations qui passent par un centre d'appel, nous estimons que quel que soit le mode de dépôt de la réclamation, il est nécessaire de mesurer le délai de réponse.

La définition de cet indicateur ne nous paraît donc pas satisfaisante.

En effet, s'il est vrai que les délais de réponse aux réclamations qui se font par courrier sont par nature plus longs et risquent de grever les résultats, le fait qu'il existe une possibilité de contact par courrier (et a fortiori une réponse) est pour la CSF un élément de qualité de service à prendre en compte.

De plus, même si cela est contraire à l'avis du CNC du 15 mars 2006 relatif au traitement des litiges dans les communications électroniques, des opérateurs ne prennent en charge les réclamations que lorsqu'il y a un courrier.

Paris, le 29 février 2008

53, rue Riquet 75019 PARIS

Nous demandons ainsi que soient intégrées dans la définition les plaintes exprimées par au téléphone et par courrier, si le terme "en ligne" n'inclut pas ce média.

Question 34

La Confédération Syndicale des Familles est favorable à la mesure qui consiste à prendre en compte le temps en seconde dans lequel 95% des appels internationaux et nationaux sont établis plutôt qu'une valeur moyenne.

Question 35 à 39

Il serait peut-être préférable de baser la méthode MOS sur des tests humains, à condition d'objectiver au mieux par des éléments concrets, factuels cette qualité de la connexion vocale. Il s'agirait de combiner une meilleure connaissance technique des défauts de connexion vocale (en particulier avec l'introduction des appels passant par les accès large bande) avec la perception des consommateurs.

Nous estimons en effet qu'il est nécessaire de combiner l'approche subjective et l'approche objective qui ne peuvent être dissociées.

Question 43 et 44

Il s'agit plutôt de déterminer quels sont les indicateurs nécessitant une prise en compte de toutes les données réelles. Ainsi les indicateurs relatifs aux défaillances, réclamations doivent s'appuyer sur l'ensemble de données uniquement réelles.

Egalement, peu importe le périmètre des mesures, l'important est de s'appuyer sur une même référence et une même méthode afin que les résultats soient fiables.

Question 45

La comparabilité des mesures est nécessaire, plutôt qu'une question de périmètre de mesure (surtout que la garantie de la représentativité paraît suffisante), il s'agit d'une question la technique de mesure.

Par exemple pour la qualité de la connexion vocale, il est important d'avoir les mêmes références techniques.

Question 47

La base des mesures à minima ne semble pas satisfaisante. Si la répartition géographique des clients d'un opérateur comprend des zones rurales, il est nécessaire d'ajouter une option pour la base de la mesure à minima.

Les zones rurales devraient être incluses dans cette mesure à minima, sous réserve que cela corresponde à une certaine représentativité en terme de clients pour l'opérateur concerné. C'est pourquoi, nous demandons que la répartition géographique prenne en compte toute la diversité de géographie et de relief du territoire français.

Question 50

La CSF a conscience de l'intérêt de cette question puisqu'aujourd'hui une part importante des difficultés rencontrées par les consommateurs de ce secteur est liée à la distance plus ou moins grande entre le domicile et le répartiteur.

Mais afin de répondre de façon éclairée à cette question, il est nécessaire de connaître au préalable, la longueur moyenne des lignes de cuivre pour chaque consommateur pour déterminer laquelle des 2 valeurs que vous proposez est pertinente.

Question 54

Sur la question globale de l'objectivité et la sincérité de la mesure de la qualité de service, il est vrai qu'un élément de base est la rigueur attachée au recueil des informations, c'est pourquoi, nous soutenons et encourageons votre proposition de fourniture de documentations détaillées sur les systèmes de mesure et la publication des informations de base utilisées pour quantifier les indicateurs.

Sans ce socle d'éléments de transparence, la CSF aurait naturellement un regard particulier sur les résultats qui en découleraient et ne pourrait pas estimer qu'ils reflètent objectivement la qualité des services téléphoniques fixes.

Question 55

La Confédération Syndicale des familles est favorable à cette proposition et souhaiterait que par ailleurs, l'ARCEP diligente aussi des contrôles.

Question 57

La CSF réaffirme sa demande de voir les résultats de cette enquête agrégés par les services de l'ARCEP qui en ferait la principale publicité visible par les consommateurs.

Les consommateurs, que nous représentons, ne sauraient se contenter d'une seule page "perdue" sur le site Internet de l'opérateur qui seul détiendrait l'information, surtout lorsque l'on sait que mêmes les informations sur le traitement des réclamations ou les conditions générales de vente sont difficiles à trouver.

Une actualisation trimestrielle est pertinente au regard des évolutions technologiques inhérentes au secteur et au développement du nombre des clients.



Espérant que ses observations et propositions pourront vous permettre de faire avancer vos réflexions sur ces questions, la Confédération Syndicale des Familles reste à votre disposition pour toute demande complémentaire.

Je vous prie d'agréer Madame, Monsieur, l'expression de ma considération la meilleure.