

Yannick PAIN
Représentant de l'AFOC pour le courrier et les colis
Yannick.pain@voila.fr
[0677875747](tel:0677875747)

à

ARCEP
Autorité de régulation des communications
électroniques et des Postes

Objet : 30 propositions afin d'améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales

Monsieur le Directeur,

En réponse au document de l'ARCEP contenant vos 30 propositions afin d'améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales, je vous transmets ci-après mes propositions, n'ayant pu assister à votre réunion de débat sur le sujet le 6 décembre.

I - Volet communications électroniques

2 – la fluidité des marchés

Afin de réaliser une véritable fluidité des marchés,

21 – obligation d'un point d'accueil physique par région

En effet, certains opérateurs se dispensent de disposer de ce point d'accueil physique, ce qui réduit leurs coûts et ne crée pas les conditions d'une véritable concurrence avec France Télécom qui dispose de boutiques.

Pour se désengager d'un opérateur, il devrait être possible de se rendre à cette adresse physique, de lui restituer le matériel, à charge pour lui de l'emballer. La boutique effectuerait immédiatement un contrôle de conformité et si ce contrôle est positif, délivrerait un reçu de ce matériel, preuve de la volonté du client de se désengager de cet opérateur.

C'est cette procédure qui est employée dans les magasins de bricolage, comme Leroy Merlin, pour retourner un produit sous un mois. Le magasin restitue immédiatement la somme payée.

La procédure actuelle de certains opérateurs oblige le client soit à téléphoner soit à se connecter sur internet pour se soustraire d'un abonnement internet.

Seul un accès physique à la boutique de l'opérateur et la restitution physique du matériel évite cette étape de connexion téléphonique ou sur internet.

22 – standardisation de la connectique et des bases de données sur les téléphones portables

Quand on change de marque de téléphone portable, il faut aussi changer de câble de rechargement.

La standardisation de la connectique permettrait de changer seulement de téléphone portable, sans nécessairement changer les périphériques de ce téléphone.

Il n'est pas non plus toujours possible de transférer les données d'un tel portable sur un autre.

Il faut parfois ressaisir les coordonnées des correspondants.

La standardisation des bases de données permettrait de ne pas avoir à ressaisir ces coordonnées.

23 – les services à valeur ajoutée

1) Stop aux numéros surtaxés,

Les numéros surtaxés sont abusivement utilisés par les services publics (banque postale, colis...), par les banques et les assurances.

L'utilisateur client doit souvent appeler ces numéros pour remédier à des dysfonctionnements ou à des carences du service. Le comble est donc de les surtaxer. L'opérateur devrait même rembourser la communication téléphonique qui a permis de lui signaler ses manquements.

2) des forfaits qui correspondent à leur nom

Les forfaits illimités proposés par les opérateurs internet pour la téléphonie fixe permettent d'appeler les 01 et certains 08.

Pour le reste, c'est le maquis.

Pour mettre fin à cette situation, ces forfaits devraient permettre d'appeler tous les numéros fixes : 01, 08, 09, 36, etc...

3) qualité de service calculée avant l'obtention d'un agent

Bien sûr, dans certains cas un automate permet de résoudre le problème lié à l'appel.

Mais souvent, un agent expérimenté est nécessaire.

Or les opérateurs commencent à envoyer de la publicité, puis à conseiller de se renseigner sur internet (comme si c'était maintenant obligatoire d'avoir internet alors que certaines zones ne sont même pas desservies et d'autres seulement en bas débit), puis envoient de la musique, puis font du routage : composez le 1, le 2...avant d'obtenir au bout d'un quart d'heure un agent qui déclare ne pas être compétent pour le problème exposé et demande d'écrire ou d'envoyer un mail.

Si l'on souhaite dialoguer avec un agent, on doit pouvoir le signifier très tôt lors de l'appel, sans dérouler tous les obstacles mis par l'opérateur. Le quart d'heure mis pour atteindre l'agent fait partie d'une mauvaise qualité de service qu'il faut évaluer.

II - Volet postal

1 – les réclamations

Le dépôt des réclamations en bureau de poste ou en agence de l'opérateur

Il faut pouvoir déposer les réclamations dans tous les points poste (c'est déjà le cas, mais l'envoi se fait actuellement par le client dans la boîte aux lettres extérieure), ou dans l'agence de l'opérateur, mais aussi obtenir tout de suite un accusé de réception de ce point poste, seule garantie que la réclamation ait été prise en compte à la date de dépôt.

Aujourd'hui, La Poste prévoit la transmission d'un AR dans les 48h, mais à partir de quel instant, puisque le client n'a aucune preuve de dépôt et ne maîtrise pas les aléas d'acheminement de La Poste.

2 – accessibilité du service universel

21 – amplitude horaire

La notion d'accessibilité comprend aujourd'hui la distance entre le point poste et le client. Il doit aussi comprendre les **amplitudes horaires**, une amplitude qui doit être minimale quelque soit le point poste, quitte à accepter une amplitude supérieure, mais en aucun cas inférieure. Cette règle concerne aussi l'égalité devant le service public, puisque un client qui dépendrait d'une agence communale (au hasard) qui serait ouverte 2h par semaine aurait beaucoup moins de chances de récupérer ses objets postaux qu'un autre client rattaché à un bureau ouvert de 8h du matin à 19h le soir comme c'était le cas dans La Poste traditionnelle.

22 – accès des bureaux au téléphone

La Poste a lancé le 3631 pour répondre aux questions des clients. Il se trouve que cette plateforme ne répond pas toujours. Quand cette plateforme répond, elle ne peut fournir aux clients que les informations contenues dans sa base de donnée. Ainsi, quand un bureau a un objet en dépôt, et que la base de donnée n'a pas été correctement alimentée, la plateforme ne peut pas le savoir. En revanche, le bureau lui pourra vérifier la présence ou l'absence de cet objet, le centre de livraison des colis pourra demander au facteur ce qu'il a fait de l'objet.

Quand il recherche un objet, le client doit pouvoir appeler les établissements postaux et des autres opérateurs sur des numéros non surtaxés et compris dans les forfaits illimités. De même les établissements postaux doivent pouvoir se joindre entre eux au téléphone pour retrouver un objet.

3 – le cachet de La Poste

La proposition de l'ARCEP tend à préciser les mentions devant figurer sur le cachet de La Poste (ou des autres opérateurs).

Cette proposition doit aussi concerner le moment où La Poste appose ce cachet. En effet, dans La Poste traditionnelle, il était possible de déposer les envois postaux au guichet. Le guichetier apposait immédiatement le cachet qui indiquait la date de dépôt. Dans le cas d'un dépôt dans une boîte externe, comme La Poste y encourage les clients, La Poste apposera son cachet à un moment déterminé par son organisation, après le passage du camion et l'arrivée dans le centre de tri. Il peut s'écouler au moins un jour entre la date effective de dépôt et la date apposée par La Poste.

Il faut donc pouvoir continuer à déposer ses envois postaux au guichet si le client le souhaite, et que le guichetier appose le cachet immédiatement, devant le client.

Le cachet doit comporter le lieu de dépôt (dans le cas du dépôt au guichet, ce sera la ville du bureau de poste), la date et l'heure (indiquant au moins une heure le matin et une autre l'après midi). La date du jour J doit pouvoir être apposée jusqu'à l'heure de fermeture du bureau.

Fin de mes propositions