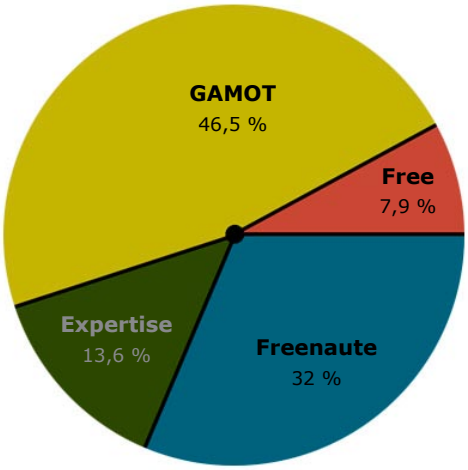
Edition n° 710
Jeudi 28 Décembre 2006

S.A.V.

ET AVEC CA, L'OBLIGATION DE RESULTAT...

Sur les forums de l'AdUF ou ceux de notre partenaire **Freenews.fr**, il est courant d'entendre les victimes de problèmes techniques pester qu' « *au lieu de rejeter la faute sur France Telecom, Free ferait mieux de se bouger un peu !* ». Impatients - c'est compréhensible - de voir leur connexion fonctionnelle, ils auront appellé la hotline Free à plusieurs reprises, laquelle - en effet - les informera le plus souvent que la balle est dans le camp de l'opérateur historique.

C'est sur ce constat que nous avons voulu savoir où se situait réellement la responsabilité technique des dysfonctionnements. Pour cela, nous avons fait appel à Serge Connan (merci à lui), responsable de la cellule itinérante de Free (cf. **http://www.aduf.org/archives/pdf/0641.pdf**), qui nous a fourni des statistiques... pour le moins parlantes.



Le camembert ci-contre porte sur l'ensemble des cas de dysfonctionnements traités par son service entre le 1er janvier et le 22 décembre 2006. Il ressort que :

- dans un tiers des cas, la source du dysfonctionnement m'est imputable à moi, Freenaute : présence de condensateurs dans mes prises téléphoniques, mauvais branchement de la Freebox, utilisation de fibre ADSL ou rallonge téléphonique non conforme, etc...

  Il y a sans doute là une réflexion à mener - coucou Monsieur Free - sur l'information préventive à fournir aux Freenautes afin de leur/vous éviter ces situations de « fausses » pannes.

  Par ailleurs, et à la décharge de notre FAI, quand on sait qu'un appel sur trois à son support téléphonique signalant un problème est en réalité infondé, et donc, « parasite », on peut s'interroger sur la gratuité totale d'appel aux hotlines que certains voudraient voir instaurée...

- dans 60,1 % des cas, ma connexion ADSL sera (r)établie suite à une intervention de France Telecom soit après que son service GAMOT ait corrigé un défaut sur ma ligne (cf. **http://www.free-news.net/index.php?itemid=294**), soit après qu'une procédure d' « Expertise » ait révélé une anomalie sur la « *boucle locale* » (tronçon de ma ligne entre le « *Répartiteur Cuivre Opérateurs* » et mon domicile dont l'opérateur historique a l'entière responsabilité technique, cf. **http://www.aduf.org/archives/pdf/0698.pdf**, page 2).

  Autrement dit, si je me suis pas la source du problème, ou plutôt, si le hic est situé hors de chez moi, il y a 88 % (!!!) de chance qu'il soit localisé sur un segment de ma ligne sous la responsabilité de France Telecom, segment auquel les techniciens de Free n'ont - bien entendu - pas accès.

- dans moins de 10 % des cas, Free est effectivement responsable de mes déboires : ma Freebox est HS, un « *test de position* » en salle de dégroupage a diagnostiqué une défaillance du DSLAM de Free ou, tout simplement, un(e) erreur/défaut de câble entre ce même DSLAM et le « *Répartiteur Cuivre Opérateurs* ».

Avant de conclure, notons que certains cas échappent aux statistiques présentées car seuls les problèmes signalés à la hotline et donnant lieu à rendez-vous au domicile du Freenaute ont été prises en compte. Bien qu'une vérification à domicile soit systématiquement proposée au Freenaute, dans les faits, elle ne vient pas toujours ; d'abord parce que la cellule itinérante de Free couvre « seulement » 83 départements (en gros, les zones dégroupées) et ensuite parce qu'entre la prise de rendez-vous et le passage effectif d'un technicien à notre domicile - « *Oupsss ! Je crois que j'avais pas branché ce câble où il fallait... Allô Free ? Euuuh... c'est pas la peine de vous déplacer* » - un miracle est toujours possible. ;-)

Ceci étant, ces statistiques sont un excellent indicateur de ce qui se passe en coulisses pendant que dans notre salon Madame Freebox chenillarde lent. Surtout, elles révèlent de manière incontestable (coucou Monsieur France Telecom, si vous avez un correctif à apporter, nous sommes preneurs) les difficultés rencontrées au quotidien par les opérateurs tiers lorsqu'il s'agit de proposer un SAV irréprochable.

Dans le cas de notre FAI, c'est 900 téléconseillers, 40 techniciens BackOffice, 130 techniciens terrain et une quinzaine de coordinateurs basés à Paris qui traitent des couacs dont Free est responsable à 7,9 %... Pour le reste, au final, et pour près de deux cas sur trois, notre FAI et son SAV sont comme nous, Freenautes, c'est-à-dire, dépendants à 100 % de l'opérateur historique.

Au format PDF, cette newsletter est cliquable. Les mots en gras cachent des liens hypertextes. Passez la main Acrobat Reader sur l'un de ces mots, un W apparaît. Cliquez. Vous êtes sur Internet ;-)
Toutes les marques de commerce, marques de service, logos et autres marques qui pourraient apparaitre dans cette newsletter appartiennent à leurs propriétaires respectifs.