



DSLAM non joignable(s) :

8

(Mesure faite à 17h11)

Le 9 octobre 1876, la première ligne téléphonique Bell fonctionne. La paternité de l'invention est cependant aussi revendiquée au physicien écossais par Antonio Meucci et Elisha Gray, sur fond d'affaire de dépôt de brevet, à deux heures près pour ce dernier ! Toujours est-il que Graham Bell fera fortune avec l'ancêtre de nos smartphones... Le 9 octobre 1890, Clément Ader décolle à bord de « l'Éole », un aéroplane en forme de chauve souris et parcourt... 40 mètres. Une invention dont la Première Guerre Mondiale fera, déjà, un usage industriel.

Calme mardi, du moins souhaitons-le !



La passe d'armes du Lundi (suite).

Contrairement à ce que nous vous annonçons hier, la décision du juge concernant le différent entre Free et SFR est attendue pour début décembre. Il semble, selon la presse qui suit l'affaire, que Free ait marqué des points au sujet de la subvention des mobiles par son concurrent et du crédit déguisé qu'il dénonce...

Sans trop entrer dans les détails, ses avocats ont notamment mis en avant le fait que le site de SFR évoque un étalement des prix et un achat progressif des smartphones comme le ferait n'importe quel crédit à la consommation. Ils ont aussi dénoncé la pratique d'une double tarification d'un même téléphone avec abonnement. Un prix de référence, élevé, et un prix beaucoup plus attractif, mais assorti d'un surcoût de l'abonnement de 3 à 19 euros assimilable à du crédit masqué.

Rappelons que Free réclame à SFR la somme de 29 millions d'euros « pour pratiques commerciales déloyales. »

Un smartphone à tout prix !

Une nouvelle arnaque prend de l'ampleur depuis cet été... Voulant absolument posséder un smartphone dernier cri, des clients indécis souscrivent à des forfaits onéreux proposant des téléphones subventionnés en fournissant des documents falsifiés avant de clôturer rapidement leur compte bancaire ! Il ne reste plus qu'à revendre le précieux objet sur Internet et faire une jolie plus-value. Ou éventuellement le conserver en migrant vers des forfaits beaucoup moins chers, sans engagement !

Selon le quotidien *Le Parisien* qui a mené l'enquête, un opérateur fait état de 100 000 cas de ce type depuis le début de l'année, mais il semble que le nombre d'incidents signalés à PREVENTEL (organisme qui gère le listing des mauvais payeurs) soit largement supérieur...

Depuis, l'arnaque aurait déjà coûté pas loin de 30 millions d'euros aux opérateurs !



Centres d'appels, branle-bas de combat !

On sait le sujet plus que brûlant depuis quelque temps. Il en va de la préservation de l'emploi, qui va mal... La commission des affaires économiques de l'Assemblée Nationale vient de rendre un rapport sur la localisation des centres d'appels. Un sujet qu'elle inscrit dans le contexte de la désindustrialisation du pays « une donnée malheureusement avérée », qui « menace les activités de service » et qu'il faut par conséquent essayer « d'endiguer. »

La tendance à l'externalisation des services, autrement dit le recours à des prestataires qui ne sont pas eux-mêmes des opérateurs, est en augmentation constante en raison d'une différence « très significative » du coût horaire (70 euros pour un salarié en interne, entre 25 et 28 euros en moyenne pour une prestation externalisée).

Le boom numérique a fait des FAI aujourd'hui les premiers donneurs d'ordre vis à vis des centres d'appels externalisés avec 58 % du CA global du marché. Là où Free se démarque de la concurrence, encore, c'est qu'il est propriétaire de tous ses centres d'appels, les sites *offshores* au Maroc compris.

L'avantage est énorme en ce sens que ses collaborateurs partagent la même culture d'entreprise, bénéficient des mêmes parcours de formation ce qui, théoriquement, est un gage de qualité et de pertinence quant à la réponse apportée à l'utilisateur. Théoriquement, évidemment, car nul opérateur ne peut se targuer d'un parcours sans faute dans la qualité du service rendu.

D'autre part, ses recrutements à l'étranger ont cessé depuis 2010 et tous ceux prévus en 2013 se feront uniquement en France... Un choix aux antipodes des politiques que suivent certains de ses concurrents qui poussent leurs prestataires à baisser leurs prix et se préparent à remplacer leurs filières françaises par d'autres implantées à l'étranger. D'où la disparition de 5000 à 7000 emplois dans les deux années à venir en France selon des professionnels du secteur.

Le rapport complet en cliquant sur : <http://www.assemblee-nationale.fr/14/rapports/r0242.asp>

Sources : Assemblée Nationale, UF, Le Parisien, FN, Iliad.

 http://twitter.com/L_ADUF

 <http://www.facebook.com/Association.des.Utilisateurs.de.Free>