

Service clientèle Le coup de fil reste le plus facile

Si les tarifs des télécoms restent plus élevés en Suisse, c'est parce que y en a point comme nous. La qualité du service des hotlines justifie-t-elle ce surcoût?

C'est connu: en Suisse, si les consommateurs déboursent souvent plus que leurs voisins européens, c'est aussi parce que la qualité le vaut bien! Qu'à cela ne tienne, la FRC a vérifié sur le terrain le bien-fondé de cette réputation dans la branche des télécoms. Ainsi, après avoir testé en 2010 l'internet mobile en sillonnant le pays en train et en voiture (lire *FRC Magazine* N° 33), nos chers opérateurs se sont vu poser une série de questions propres à éprouver la performance de leurs services clientèle à distance. Et ce aussi bien dans les domaines de la téléphonie mobile, de la téléphonie fixe, de l'internet que de la télévision numérique.

240 requêtes courantes

Les enquêteurs de la FRC se sont enquis par téléphone, e-mail et courrier postal auprès de neuf entreprises sélectionnées en fonction de l'importance de leurs parts de marché en Suisse romande, à savoir Swisscom, Orange, Sunrise, Cablecom, Naxoo, EBL Télécom (Delémont), Citycable (Lausanne), Netplus (Valais) et Video 2000 (Neuchâtel). Une quinzaine de demandes, reflètes des préoccupations les plus courantes des consommateurs, ont été concoctées pour chaque secteur d'activité et adressées aux opérateurs à de multiples reprises – 240 requêtes au total.

L'enquête, dite qualitative, basée sur une méthodologie élaborée par l'as-



sociation française UFC-Que Choisir, a évalué les réponses des opérateurs selon deux critères principaux: la rapidité

à obtenir les informations souhaitées ainsi que le bien-fondé des réponses. Ce dernier élément pèse pour 80% de

l'appréciation finale; la FRC ayant jugé que la qualité de la réponse primait sur le temps mis à réagir.

Résultat? Mitigé, variant fortement selon les moyens de communication utilisés et les questions posées. Difficile dès lors d'avoir une vision holistique des hotlines, pourtant indispensable pour des consommateurs qui se voient régulièrement bombardés par des offres alléchantes combinant téléphonie, internet et télévision numérique. Se démarque toutefois, et haut la main, le bâlois EBL Télécom, présent depuis 2006 dans le Jura, numéro un de notre enquête. Suivent ensuite Naxoo et Citycable, faisant la part belle aux opérateurs régionaux.

Allo, y a quelqu'un?

Par contraste, la performance des trois plus gros acteurs de la branche fait pâle figure, Sunrise et Orange se classant en queue de peloton. Et avec une modeste 4^e place, Swisscom déçoit. Certes, le service clientèle du géant bleu, leader en téléphonie fixe et mobile ainsi que dans les raccordements à large bande, obtient dans son ensemble la note «satisfaisant». Mais avec des tarifs en moyenne plus chers que ses concurrents, les

attentes à l'égard de l'opérateur historique sont plus grandes. Parfois vainement. Ainsi 31% des courriers postaux adressés à Swisscom sont restés lettre morte. Et que dire de Sunrise (75% de non-réponses) ou surtout d'Orange (100% de non-réponses)!

Sans doute ces spécialistes des réseaux préfèrent-ils manier le clavier plutôt que de coller des timbres... Pour les demandes envoyées par e-mail, Orange reprend en effet quelques couleurs, tant au niveau des délais que de la pertinence de ses affirmations. Un score – «satisfaisant» – que n'affiche malheureusement pas Sunrise, avec 42% de courriers électroniques perdus dans la nature et des réponses jugées «peu satisfaisantes». Quant à Cablecom, longtemps décrié pour ses couacs dans le service clientèle, le câblo-opérateur zurichois se place 5^e du classement.

Un constat: le consommateur qui souhaite une réponse a meilleur temps d'empoigner son téléphone. Via les hotlines téléphoniques, nos enquêteurs ont en effet pu, dans la

OPÉRATEURS RÉGIONAUX EN TÊTE

OPÉRATEURS	OPÉRATEURS RÉGIONAUX EN TÊTE									TOUS
	EBL	NAXOO	CITYCABLE	SWISSCOM	CABLECOM	NET+	VIDEO 2000	SUNRISE	ORANGE	
SERVICES PROPOSÉS	fixe internet TV numérique	TV numérique	fixe TV numérique	mobile / fixe internet TV numérique	mobile fixe internet	mobile				
RÉGION COUVERTE	DELÉMONT	GENÈVE, VALAIS	LAUSANNE	SUISSE	SUISSE	VALAIS	NEUCHÂTEL	SUISSE	SUISSE	
E-MAIL	Temps de réponse (20%)	+	▲	■	■	▲	▲	■	●	■
	Qualité de réponse (80%)	●	▲	■	■	▲	▲	▲	■	▲
	NOTE GLOBALE E-MAIL	●	▲	■	■	▲	▲	▲	■	▲
COURRIER	Temps de réponse (20%)	■	▲	■	▲	■	+	▲	▲	▲
	Qualité de réponse (80%)	■	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
	NOTE GLOBALE COURRIER	■	▲	▲	▲	▲	■	▲	▲	▲
TÉLÉPHONE	Temps de réponse (20%)	+	●	●	+	●	●	●	●	●
	Qualité de réponse (80%)	●	+	■	■	▲	▲	■	▲	■
	NOTE GLOBALE TÉLÉPHONE	●	+	■	■	▲	■	■	▲	■
APPRÉCIATION GLOBALE (EN %)	79	57	56	55	48	48	43	38,5	36	
RANG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

Le conseil FRC

L'appel téléphonique est plus rapide, mais il est conseillé de demander une confirmation écrite, surtout si on vous incite à conclure un abonnement directement par téléphone. A noter que mieux vaut prendre le temps de lire la documentation avec soin avant de s'engager.



majorité des cas, parler rapidement à un interlocuteur lors du premier appel. La qualité des réponses, quant à elle, est jugée «satisfaisante». Enfin,

notons le peu de réponses personnalisées, alors même que certaines requêtes décrivaient le profil de l'utilisateur. Dommage, car, dans cette

jungle d'offres et de tarifs, les opérateurs seraient les mieux chaussés pour donner des conseils.

Nadia Thiongane et Elisabeth Kim

Les questions qui ont laissé les opérateurs sans voix



Vos offres en matière d'itinérance m'intéressent. Je vais partir en vacances en Grèce. Des amis ont eu la mauvaise surprise de recevoir des factures astronomiques, par conséquent, quelles précautions prendre? Pouvez-vous m'envoyer vos conditions générales de téléphonie mobile? (Par courrier)

Le problème de la cherté du roaming est un problème récurrent pour les consommateurs. Dans son dernier rapport, l'ombudsman constate que les plaintes concernant les factures élevées au retour des vacances augmentent. De quoi inciter les opérateurs à mieux informer les clients? Que nenni. Swisscom, Orange et Sunrise se sont bornés à transmettre des brochures générales, parfois en allemand ou en italien en ce qui concerne le géant bleu! Selon la FRC, un bon service clientèle devrait non seulement annoncer clairement les tarifs de roaming, mais également donner des conseils pratiques pour éviter le coup de massue.



Je serais intéressé à prendre un contrat de téléphonie mobile auprès de votre entreprise. Quelles sont vos conditions de résiliation? (Par téléphone)

S'il y a bien une chose que le consommateur doit connaître en matière de contrat de téléphone mobile, c'est la date de résiliation. Car une fois celle-ci échue, le contrat est automatiquement renouvelé pour une année (sauf chez Swisscom depuis septembre 2011). Pour obtenir un sans-faute, l'opérateur devait donner le délai de résiliation, avertir en matière de frais de résiliation anticipée, voire conseiller au client d'envoyer la lettre par recommandé. La note globale à cette question est un petit «satisfaisant», peu brillant pour une question de base.



Je suis intéressé par vos offres mobiles. Je voudrais connaître la qualité du réseau sur mon lieu de domicile/résidence secondaire. (Par téléphone)

Un certain nombre d'adresses connues pour leurs problèmes de couverture de réseau par les opérateurs interrogés ont été sélectionnées. Mis à part quelques exceptions, la majorité des réponses font l'impasse sur ce problème.



Ma mère âgée en a marre d'être harcelée par des appels commerciaux. Comment peut-elle faire pour les limiter? (Par e-mail)

Le démarchage téléphonique est souvent vécu comme une véritable plaie. Nous attendions des opérateurs de fournir deux éléments: l'indication de la possibilité d'inscrire un astérisque chapeautant le numéro de téléphone dans l'annuaire téléphonique et la possibilité de refuser les appels anonymes ou masqués. L'appréciation obtenue pour cette question est tout juste «satisfaisante». Pas terrible pour une demande aussi simple!



Mon fils adolescent aimerait un smartphone pour surfer. Est-il possible de limiter le transfert des données? Pourra-t-il connaître l'état de sa consommation en cours de mois? (Par téléphone)

Le transfert des données, un autre écueil bien connu dans les factures de téléphonie mobile, surtout chez les jeunes. Pourtant, les solutions et les moyens d'évaluer sa consommation en cours existent. Dans ce domaine, l'opérateur donnant trois éléments de réponse obtenait la meilleure appréciation. Soit la solution interne à l'entreprise (pour consulter le solde) et/ou le recours à des applications de comptage sur l'appareil, la mise en garde de ce qui «coûte» cher en données (exemple: vidéos) et une proposition d'abonnement adapté à l'utilisation, ou avec un seuil si la limite est dépassée. Là, Swisscom fait presque un sans-faute, Orange donne peu de conseils, et Sunrise se contente d'envoyer une offre d'abonnement «moins de 26 ans», soit celle de MTV Mobile.



Toutes les questions adressées aux opérateurs, les conditions des hotlines et le protocole de l'enquête sur Frc.ch

L'enquête en quelques chiffres

75% des appels ont abouti au premier appel, 18% au deuxième, pour un temps d'attente moyen n'ayant pas excédé 2,14 minutes. Bonne performance.

Tous opérateurs confondus,

1 mail sur 4 n'a pas reçu de réponse.

Il a fallu quatre jours en moyenne pour obtenir une réponse par e-mail. Globalement, l'évaluation des réponses par ce biais est jugée «peu satisfaisante».

Une lettre sur 3, envoyée en courrier B, n'a pas reçu de réponse, tandis que

la qualité générale des réponses est jugée «insatisfaisante».

Sur les **53 requêtes par courrier** demandant expressément l'envoi des conditions générales, seules 26 ont obtenu satisfaction, soit moins de 1 sur 2. Déplorable.