

**RAREMENT CONSULTÉS PAR LES RESPONSABLES****A quoi sert le registre de doléances ?**

**«Vous avez certes changé de locaux, modernisé le matériel, mais derrière vos écrans LCD, ce sont les mêmes agents désagréables qui nous reçoivent.» La phrase est tirée d'un registre de doléances dans un piteux état et jamais paraphé par un responsable. A quoi sert-il alors ?**

**Nawal Imès - Alger (Le Soir)** - Entre le préposé au guichet qui assimile son travail à une corvée et qui le manifeste ouvertement, l'absence d'informations et l'excès de zèle, retirer un document administratif relève souvent du vrai parcours du combattant.

Pour s'en convaincre, il suffit d'entendre les commentaires, les insultes qui fusent dans les mairies, les hôpitaux ou les bureaux des chèques postaux. En plus de ces protestations verbales, beaucoup de personnes choisissent le registre de doléances pour y mettre noir sur blanc l'objet de leur ire. Mais à quoi servent ces registres ? Dans quel état sont-ils ? Les responsables prennent-ils le temps d'y jeter un coup d'œil ?

Un petit tour dans quelques administrations suffit pour prendre conscience du peu d'intérêt qu'accordent les institutions à ce qui sous d'autres cieux est considéré comme un véritable outil de management.

Les registres de doléances doivent être

numérotés et régulièrement paraphés par un responsable. Si les pages doivent être obligatoirement numérotées, c'est justement pour éviter que celles contenant des critiques ne soient arrachées. Un principe qui est loin d'être respecté chez nous.

Les registres de doléances sont dans un piteux état : les feuilles sont écornées, déchirées. Négligemment posés sur un bureau à l'entrée des administrations, ils sont pourtant le seul recours des usagers excédés par le comportement des agents, la lenteur d'exécution des tâches.

Très souvent, on y déverse sa rage d'avoir été mal reçu, de n'avoir pas pu régler un problème anodin et de devoir faire des allers-retours incessants. «Je me demande à quoi servent tous ces agents derrière un guichet. Ils discutent tout le temps. On a l'impression de les déranger. Monsieur le Maire, pourquoi vous nous obliger à faire le tour des guichets pour retirer un simple extrait de naissance. Pourquoi tant de



Photo : Samir Sid

Les registres de doléances pullulent de remarques et de cris de rage qui se noient dans l'indifférence.

mépris ?» lit-on sur un registre de doléances d'une APC d'Alger.

Mais Monsieur le Maire a-t-il pris connaissance des doléances de ses concitoyens ? Ni lui ni ses collaboratrices n'ont daigné connaître les reproches faits par les habitants de la commune. Ceci n'est qu'un exemple parmi tant d'autres.

Les registres de doléances pullulent de remarques et de cris de

rage qui se noient dans l'indifférence des responsables. Pourtant, le traitement des registres de doléances est une mine d'informations très précieuse. La mise en place d'un pareil outil dans une entreprise qui se soucie du client ou du service qu'elle offre répond à un objectif très précis : améliorer les prestations et fidéliser les clients.

Le contenu des registres doit faire l'objet

d'une sérieuse analyse. Ailleurs, ce sont carrément des réunions qui sont consacrées à l'examen des registres de doléances. Après examen et étude, le contenu peut servir à dégager un plan d'action pour la réalisation des souhaits exprimés par les clients à travers leurs doléances.

La majorité des entreprises et des administrations n'ayant visiblement pas de démarche qualité ni

de stratégie tournée vers le client, on se demande à quoi servent les registres de doléances.

Une institution ou une entreprise qui met en place un registre de doléances sans pour autant prendre en considération son contenu risque de perdre des clients puisque ces derniers se rendront vite compte que leurs revendications ne sont pas prises en charge...

N. I.

**L'EEPAD ATTEND UNE RÉPONSE DE L'ARPT****L'accord conclu avec Algérie Télécom est bloqué !**

**En attente d'une réponse de l'ARPT, l'Eepad affirme avoir contracté avec Algérie-Télécom un accord de prise de participations qui reste néanmoins et de manière incompréhensible «bloqué». Voire, l'on assure qu'il n'est pas question de fermer l'Eepad, que la rupture de la connexion est une «violation» de la réglementation et que le transfert des abonnés du provider vers AT reste difficile.**

**Chérif Bennaceur - Alger (Le Soir)** - Un protocole d'accord de partenariat a été signé le 7 juillet dernier entre la direction générale d'Algérie Télécom et le fournisseur privé d'accès à Internet, l'Etablissement d'enseignement professionnel à distance (Eepad).

Selon le responsable de la direction de la communication de l'Eepad, M. Zemmour, contacté hier, cet accord porte sur une prise de participations à hauteur de 60 %, en conversion de la dette du provider contractée dès la baisse de 50 % des tarifs ADSL en 2008.

Selon notre interlocuteur, cet accord, pourtant agréé par le P-dg d'Algérie-Télécom, reste «bloqué». Pourquoi ce blocage qui n'est dans l'intérêt de personne ? s'interroge M. Zemmour qui indique que «certains membres du conseil d'administration (de

l'opérateur public, s'entend) ont fait marche arrière».

Au niveau du provider, on reste convaincu que l'argument avancé par Algérie Télécoms pour justifier la rupture du réseau depuis plus de 10 jours «ne tient pas la route». En rappelant qu'AT a suspendu la connexion pour quelque 35 000 abonnés de l'Eepad pour le motif que cet établissement n'a pas respecté son engagement de payer ses dettes selon un échéancier précis.

Une dette qui est évaluée à 3,5 milliards de dinars par l'opérateur public mais qui est «virtuelle» selon le provider. Et cet opérateur d'exprimer, par la même voie, son souci quant au sort des 575 cadres qualifiés de l'Eepad et de rappeler les investissements consentis dans le développement du réseau et le télé-enseignement.

Comme l'on estime que la rupture des réseaux par AT est une «violation» des dispositions de l'article 16 du cahier des charges fixé par l'Autorité de régulation de la poste et des télécommunications (ARPT) ainsi que de plusieurs dispositions de la loi 2000 relative aux télécommunications.

A ce propos, le service com de l'Eepad indique qu'il attend la «réponse», la réaction de l'ARPT qui est la seule instance habilitée à «intervenir». De même, on assure, en réaction aux propos récents du ministre de la Poste et

des Télécommunications, que l'Eepad «ne sera jamais fermée». Cela même si la majorité de son actionnariat pourrait être cédée à l'opérateur public tout en préservant les postes d'emploi.

Il «n'est pas question de casser l'entreprise», clame-t-on. Il s'agit plutôt d'encourager le dialogue entre les parties et d'œuvrer à trouver une solution» conforme aux intérêts des clients et à même de préserver le pays de toute dégradation de son image à l'extérieur.

Néanmoins, on estime que le transfert des abonnés de

l'Eepad à AT est impossible du point de vue juridique s'il n'y a pas de résiliation préalable des contrats.

De même, l'on affirme que ce transfert sera difficile à effectuer du point de vue technique et prendra du temps, outre la différence de qualité de service et de prestations entre les deux opérateurs.

En attendant, le staff dirigeant de l'Eepad compte animer une conférence de presse dans quelques jours pour faire le point sur la situation.

C. B.

**ADSL FAWRI****Panne générale dans la localité d'Oran**

Depuis jeudi, les abonnés au réseau Internet ADSL Fawri ne parviennent pas à se connecter. C'est le même code d'erreur 678 qui s'affiche sur leur écran. Première réaction, l'attente puisque les abonnés ont l'habitude des coupures de ce genre, seulement elles n'allaient jamais au-delà de 24 heures. Cette fois-ci, la coupure dure depuis 72 heures. Le 100 n'étant pas opérationnel le vendredi, samedi matin, ce service a été submergé par les appels téléphoniques des abonnés qui cherchaient une explication à cette coupure.

L'on saura qu'il s'agit non pas de travaux techniques pour agrandir le réseau, comme annoncé il y a plus de quinze jours, mais tout simplement d'une panne technique générale au niveau de la localité d'Oran.

Pour l'heure, nous précise-t-on, on ignore encore quand la panne sera rétablie, les techniciens s'y attellent. Dès lors, les cybers sont de nouveau pris d'assaut même si là encore, le débit (pour les autres opérateurs) est très faible.

A. B.