

DU PARTI UNIQUE À L'OPÉRATEUR UNIQUE

Comment Algérie Télécom

«mal» traite ses clients

Par Ahmed Halli

J'ai acheté plusieurs journaux ce lundi 29 août, parce que je ne peux plus consulter la presse sur internet depuis sept jours. J'ai donc lu avec attention le message adressé par le nouveau P-dg d'Algérie Télécom aux cadres et employés de l'entreprise. M. Belhamdi appelle à une «action urgente», et je lui en suggère une, dans l'immédiat : rétablir ma connexion internet. C'est l'une des premières mesures à prendre, si on veut «satisfaire et fidéliser» la clientèle, comme l'ambitionne ce responsable. Il évoque la mise en place d'ateliers, l'instauration d'un dialogue au sein de l'entreprise, ce qui peut intéresser les abonnés, mais une fois qu'ils pourront accéder de nouveau à l'internet. Pour le reste, j'ai énuméré dans la lettre ouverte que je comptais adresser à M. Belhamdi, mes mésaventures avec l'Actel «autonome» de Bab-el-Oued. La voici :

Monsieur le Président-Directeur Général d'Algérie Télécom,

La plaisanterie la plus courte et la plus comique du moment, c'est ce spot publicitaire diffusé par l'ENTV, et qui proclame que l'opérateur «historique» Algérie Télécom est le «meilleur choix». J'ai toujours cru naïvement que pour faire un choix, il fallait être en face de plus d'un sujet ou proposition. Or dans la situation présente, Algérie Télécom est le seul choix possible, vu qu'en dehors de lui point de salut, si j'ose dire. Ce qui nous ramène à l'essentiel : Algérie Télécom est le meilleur choix possible puisqu'il n'y en a pas d'autre. Quand vous n'avez pas de concurrent dans le domaine qui est le vôtre, vous êtes forcément le meilleur, du moment qu'il n'y a pas de concurrent avec qui vous comparer. Nous sommes donc placés devant le dilemme dramatique d'avoir à opter pour Algérie Télécom ou pour Télécom Algérie. Dans le cas qui nous occupe, à plein temps et à notre corps défendant, l'opérateur historique peut, à bon droit, se targuer d'être le meilleur. Comment pourrait-il en être autrement vu qu'il est le seul, l'unique et indispensable porte qui ouvre aussi bien sur la téléphonie que sur l'internet ? Il reste que le sésame qui donne accès aux services prépayés, je parle ici d'internet, doit avoir des inflexions et une résonance convaincantes pour être entendu. Il y a bien eu un moment où nous avons cru que notre rapport au téléphone allait être changé, et en mieux, avec l'irruption d'une entreprise privée dans notre décor de parti unique. Cette entreprise est arrivée sur le marché avec sa hotte pleine de promesses qu'elle n'a pu, malheureusement, tenir pour X raisons sur lesquelles il n'y a pas lieu de s'attarder ici. Bref, après un passage, relativement calme, à l'Eepad, la

défunte société privée évoquée plus haut, je suis revenu à Algérie Télécom, et plus précisément à l'Actel de Bab-el-Oued, que je n'ai plus quittée depuis faute de mieux.

Je ne m'étalerai pas sur mes mésaventures anciennes avec cette agence située juste derrière l'église où officiait jadis feu le Cardinal Duval, et édiée sur la placette jouxtant ladite église. Et je pense que les riverains auraient préféré garder leur petit square, mais personne ne leur a demandé leur avis. Je remonterai seulement au mois de mai dernier lorsque j'ai regagné mon quartier d'Oued Koreiche, et que j'ai vérifié l'état de ma ligne téléphonique. Devant l'absence de la rassurante tonalité, j'ai pensé que la ligne avait été coupée, pour défaut de paiement, et je me suis empressé d'aller régler la facture en cours. J'ai appris alors qu'en réalité, c'est un câble qui avait été coupé lors des dernières intempéries sur le quartier du Climat-de-France qui est, comme son nom peut l'indiquer, régulièrement balayé par des vents mauvais. Une semaine après, je fus tout heureux de n'avoir attendu qu'une huitaine de jours seulement pour voir ma ligne téléphonique rétablie et mon accès au Web assuré. Mes relations avec «Actel» pouvaient prendre un nouveau départ, le bon pensais-je, après une période où dans mon for intérieur j'appelaient cette agence «Agtel», avec un «G» assassin au lieu du «C» plus convivial. L'idylle a donc duré tout le mois de juin, et une grande partie de juillet, quand le premier incident a éclaté. Je n'ai pas souvenir de la date exacte, mais je sais qu'avant même de recevoir la facture du bimestre (mai-juin) précédent, ma ligne a été coupée. Aux guichets de l'Actel, on m'a expliqué que la coupure avait été opérée sur la base du non-paiement de la facture précédente, celle de mars-avril, autrement dit la facture que j'avais déjà réglée. C'est une erreur d'ordinateur, m'a-t-on expliqué, et comme je ne voulais pas ouvrir un débat sur les erreurs d'ordinateur, suscitées par des manipulations humaines hasardeuses, je me suis tu.

L'essentiel était d'abord de rétablir la ligne, qui le fut effectivement dans la journée, et non pas de dissertar sur les mérites respectifs des «PC» et des «Mac». Je dois vous dire que durant les derniers jours de juillet, j'ai été assailli par l'inquiétude à l'idée de ce qui pouvait arriver durant le Ramadan. Eh bien, contrairement à mes appréhensions premières, il ne s'est rien passé de fâcheux, ni au début ni au milieu du Ramadan, quand tout à coup... Le mardi 23 août, correspondant au 23^e jour du Ramadan, vers 19h, la mauvaise heure par excellence, plus d'internet. Toujours aussi optimiste, j'ai appelé le «100», pour écouter les conseils avisés d'une opératrice, mais le service était fermé. Le lendemain,



Photo : Samir Sid

mercredi, je nous suis donné à tous le temps d'émerger, et j'ai appelé vers 11h, et là aucune réponse hormis ce message audio qui parle de chambres pour chacun des enfants, ce qui est l'apanage de la majorité des familles algériennes, et du meilleur moyen de les connecter sans se prendre les pieds dans la câblerie. J'ai donc répété l'appel vers 14h, et après quatre ou cinq spots, une opératrice, très aimable pour la saison, m'a répondu. J'ai exposé mon problème, et après quelques longues minutes de patience, elle m'a annoncé que tout mon quartier était touché par la panne. «Non Mademoiselle, lui ai-je dit, j'ai vérifié auprès de mes voisins, je suis le seul à ne pas avoir de connexion». A bout d'arguments, la jeune demoiselle prend poliment congé, me laissant lancer toutes les malédictions possibles, y compris vers les ministères non concernés.

Je décide encore une fois de m'en remettre aux bons soins de la direction de la communication qui me promet de faire le nécessaire. Aux alentours de 17h, je renouvelle mon appel, re-spots, etc., mais cette fois-ci l'opératrice, assaillie par ses diastases, m'a carrément raccroché au nez. C'est foutu pour ce mercredi. Le lendemain jeudi, je rappelle la direction de la communication qui prend attache avec les services concernés, et me fait savoir que la panne est sans doute due à mon installation, puisque «la ligne est bonne». On me conseille de faire un saut à l'Actel, et de vérifier sur place si la panne est bien à mon niveau. Sceptique, j'emporte quand même mon modem avec moi, et je me rends à l'Actel, muni aussi du nom d'un des responsables à contacter. Le technicien chargé de configurer les modems émet un diagnostic opposé à celui de la veille : l'appareil est bon, c'est «ma ligne qui pose problème». Que dois-je faire alors ? Je dois la signaler auprès du bureau qui s'occupe de ces questions de dérangements et autres petits malheurs d'abonnés. Et il me montre du doigt un coin de la salle : je vois, en effet, une tête et deux bras émergeant d'un corps, affalé aux trois quarts sous le bureau.

La tête et les bras se hissent péniblement vers l'avant pour enregistrer ma requête. Je demande au préposé si la panne n'a pas été déjà signalée la veille par l'opératrice du «100», et il me répond qu'il ne sait pas parce qu'il vient juste d'arriver.

Sceptique quant au cheminement et au traitement de ma réclamation, je décide d'aller voir le responsable des lieux, qui était en audience il y a peu et que je n'ai pas voulu déranger avant d'en savoir plus. Pas âme qui vive dans le bureau, et nous sommes aux alentours de 14h. Trop tôt pour partir, mais pas trop tard pour agir. Je décide de solliciter l'intervention d'un responsable technique dont on m'avait donné le nom. Il était effectivement dans la cour, en tenue professionnelle (gandoura et sandales) et je lui ai exposé mon problème. Il m'a demandé mon numéro de téléphone que je lui ai donné verbalement en lui proposant de le lui noter par écrit. Inutile, m'a-t-il, je l'ai enregistré et je m'en occuperai dimanche, et il a ajouté : «inchallah». Effectivement, c'était le mot magique qui dispense celui qui le prononce de tenir une promesse ou un engagement. Dimanche, à 16h, soit au 6^e jour de la panne, je n'ai rien vu venir, sachant que j'avais dû squatter le bureau d'un ami pour envoyer ma chronique hebdomadaire au journal. Le jour d'après, le lundi, toujours pas de connexion, et aucune aide en vue, ou accessible par téléphone. Le préjudice que j'ai subi est encore aggravé par le fait que j'ai cru bon de souscrire un abonnement pour la réception de la télévision par internet.

Je l'ai fait sachant que je rateais certainement un film par ci, un match par là, mais sept jours sans télévision, et surtout sans internet pour un journaliste, avouez que cela n'arrive que dans ce pays. Devant le mépris qui m'est opposé, je ne vois d'autre issue que de prendre à témoin l'opinion publique, sachant que des «représailles» s'ensuivront, à moins qu'elles ne soient déjà en cours. Cependant, hormis la persistance de cet espèce d'embargo qu'on me fait subir, je n'attends plus rien d'un opérateur unique incapable d'assurer le service

pour lequel il se fait payer d'avance, et qui plus est, s'offre le luxe de proposer de nouveaux produits, sans doute plus inaccessibles encore, ou soumis à des aléas aussi insurmontables qu'imprévisibles. Bonnes fêtes de l'Aïd à tous ceux qui ont sincèrement compaté ou qui ont tenté de me venir en aide, quant aux autres, ceux qui disent «inchallah», pour mieux jouer les Ponce Pilate, je n'ai pas besoin de détailler tous les maux que je leur souhaite. Ils les auront identifiés d'eux-mêmes.

Monsieur le Président-Directeur Général,

Je sais qu'il est très difficile de diriger une entreprise telle que la vôtre, et qu'il est encore plus difficile de se maintenir à sa tête. Tout comme vous, je ne souhaite pas la disparition de votre entreprise, et je ne m'y résigne pas, mais cette cruelle issue est inévitable si vous ne distribuez pas quelques taloches à ces galopins de l'«agence autonome» de Bab-el-Oued, et sur d'autres sites, que je suppose aussi mal gérés. Il y a une alternative à la disparition, et elle consiste à mettre fin au monopole de fait dont jouit votre entreprise. Tant que les personnels des agences auront la certitude que je ne peux pas m'adresser à un autre opérateur, pour échapper à leur souverain mépris, ils continueront d'agir comme ils le font : ils vous diront «inchallah», se frotteront les mains avec la satisfaction du devoir (religieux) accompli, et ils vous oublieront dans la minute qui suit. La concurrence, c'est le maître mot qui figure dans votre lexique et dans le mien, mais qui reste encore une formule ésotérique pour certains de vos agents de l'Actel-BEO. C'est d'ailleurs par eux que vous devrez commencer la mise en place de vos ateliers (de réparation des torts), et leur imposer le «changement de réflexes» dont ils ont cruellement besoin. Et si jamais ils persistent, protestent de leur innocence les bras levés au ciel, et invoquent quelques «trucs» techniques pour justifier leur coupable inaction, je vous prierais de les traiter de menteurs.

Monsieur le Président-Directeur Général,

Je suis conscient du fait que j'ai eu la main un peu lourde, mais je suis sûr qu'à ma place, et dans la situation qui m'est imposée, vous auriez réagi avec autant de colère, sinon plus. Alors, imaginez les déceptions et les frustrations de milliers de vos abonnés qui n'ont même pas la ressource de faire baisser leur tension, en faisant monter celle des responsables de leurs déboires.

J'espère de tout cœur que vous mènerez à bien votre tentative de nettoyer les dépendances d'Augias, et je vous souhaite une bonne fête de l'Aïd.

A. H.

Halli.ahmed@gmail.com