

L'engagement qualité



Le client, moteur de nos décisions

SUITE

Nos actions, nos engagements, pour toujours plus de qualité et d'accompagnement des clients

AVANT PROPOS

2007 est une année charnière pour Alice. Après des débuts tumultueux, nous entrons dans une nouvelle ère.

Loin de prendre à la légère les problèmes que nous avons rencontrés, nous les avons reconnus et avons mobilisé toutes les forces de la société pour les résoudre. Nous n'avons pas hésité à remettre à plat nos procédures lorsqu'il le fallait. Le dialogue constant que nous avons établi avec nos utilisateurs nous a surtout encouragés à investir tant techniquement qu'humainement et à développer de nombreuses innovations.

Aujourd'hui, nos résultats sont la preuve que nous avons eu raison. Ils nous confortent également dans nos choix de transparence et de qualité, les deux axes qui forment le cœur de notre stratégie et qui – nous l'espérons – nous distinguent de nos concurrents. Le lancement du contrat « Alice pour Vous » est, à cet égard, un moment essentiel de notre développement.

Mais ne nous y trompons pas. Il reste encore beaucoup à faire et il n'est pas question de relâcher notre effort. Nous restons plus que jamais mobilisés et à l'écoute de nos clients. C'est la raison pour laquelle nous souhaitons rendre compte de notre expérience, de nos choix et des enseignements que nous en avons tirés.

Nous continuerons à tenir compte des suggestions et des retours d'expérience provenant de nos abonnés qui sont des éléments indispensables à notre développement et contribuent au bien-être de la « communauté des Aliciens ».

PREAMBULE

Pour tous les opérateurs, la démocratisation de l'Internet ne s'est pas faite sans difficulté. L'arrivée de l'ADSL et plus particulièrement du Triple Play qui impliquent différents intervenants rend cette technologie complexe.

Ainsi, dans son «observatoire des plaintes et des insatisfactions», publié en mars 2007, l'Afutt (Association Française des Utilisateurs des Télécommunications) constate une très forte hausse du nombre de plaintes. 64% de celles qui ont été enregistrées en 2006 par cette association sont liées au secteur Internet et aux services IP associés. A titre de comparaison, en 2003, le mobile captait à lui seul 51% des plaintes reçues par l'Afutt et l'Internet ne représentait «que» 12%.

Parmi les plaintes enregistrées en 2006, 25% concernent la qualité de service, 17% la livraison et l'installation, 16% des interruptions de service, 13% des résiliations de contrats et 6% des problèmes de facturation.

Aucun acteur des Télécommunications (FAI, constructeurs...) ne peut donc se prévaloir d'une relation parfaitement harmonieuse avec ses clients, entre autre, à cause d'une complexification des offres et des difficultés liées au «dégroupage» des lignes de téléphone...

Tous ont, à un moment ou à un autre, été confrontés à la grogne de leurs utilisateurs et chacun s'efforce actuellement d'améliorer ses relations avec ses abonnés, et Alice s'investit particulièrement dans ce sens...

Sommaire

 qualité

[SOMMAIRE](#)

[RETOUR COUVERTURE](#)

[SUITE](#)

Cliquez sur les rubriques
qui vous intéressent 

1. De la jeunesse à la maturité.....	4
- Naissance d’Alice	4
- Victime de son succès ?	5
- Une croissance émaillée d’incidents	8
- L’image d’Alice	9
- Les actions correctives	9
- Chantier : optimisation du centre d’appels	9
- Chantier : renforcement du réseau	11
- Chantier : réduction des délais d’activation	11
2. La qualité de service au cœur d’Alice	14
- Une équipe qualité transversale	14
- Alice pour Vous	15
- Premier engagement : l’activation des services en moins de deux semaines	16
- Deuxième engagement : l’installation à domicile gratuite en zone dégroupée	17
- Troisième engagement : le service d’assistance téléphonique gratuit et disponible en moins de trois minutes en moyenne	18
- Quatrième engagement : le dédommagement automatique en cas d’interruption de service	18
- Une charte de bonnes pratiques exigeante	20
- Premiers bénéficiaires	20
3. Transparence et dialogue	22
- Une collaboration étroite avec les associations et institutions	22
- Un dialogue simplifié avec les particuliers	23
- Des offres et services limpides	24
- Accompagner l’utilisateur lors de toutes les étapes de sa relation avec Alice	25
- Conclusion	26
- Lus sur les forums	27
- Adresses utiles	28

1. De la jeunesse à la maturité

Naissance d'Alice

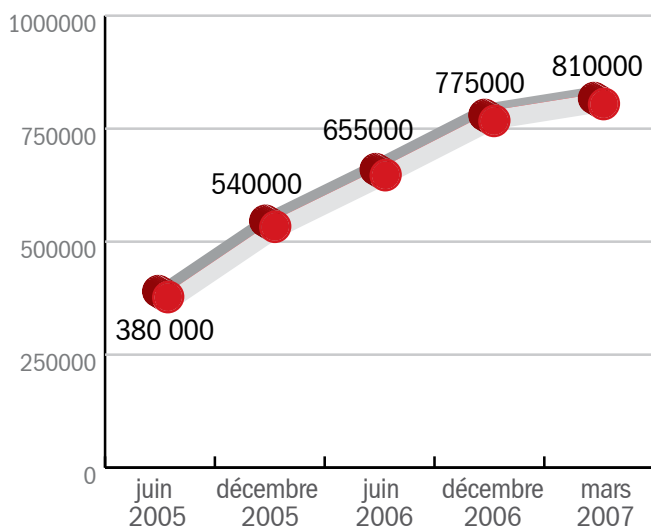
C'est en novembre 2003 que commence l'aventure de Telecom Italia en France. Alice - la marque Haut Débit européenne de l'opérateur historique italien - s'installe dans l'Hexagone. Très peu visible commercialement dans un premier temps, la filiale transalpine de Telecom Italia consacre l'année 2004 au déploiement de son réseau de télécommunications. Précurseur, Telecom Italia opte pour le dégroupage total pour offrir à ses abonnés la possibilité de ne plus avoir à s'acquitter de leur abonnement téléphonique chez l'opérateur historique français.

Fin 2004, début 2005, la première campagne de communication d'envergure nationale de la marque est lancée, Alice apparaît aux yeux du grand public.

En juin 2005, Telecom Italia rachète Tiscali France. La société se fixe un objectif ambitieux, celui de fusionner les deux entités et de lancer, simultanément, une offre commune pour la rentrée. La fusion juridique et la réorganisation sont achevées fin décembre, sans conflit social et sans licenciement.

Concernant les produits, une nouvelle offre voit le jour à la fin août sous le nom

Evolution du nombre d'abonnés



d'AliceBox. Pour un forfait mensuel de 29,95 €TTC, les abonnés disposent d'un accès Internet Haut Débit, de téléphonie illimitée et d'un service d'assistance téléphonique entièrement gratuit (le seul sur ce secteur). Originalité supplémentaire, l'offre s'adresse aux nouveaux comme aux anciens abonnés.

En effet, ces derniers bénéficient d'une baisse immédiate de tarif et d'une augmentation des débits sur leur offre « double play » (téléphonie et ADSL).

Depuis son arrivée, Alice a déployé des moyens considérables. Entre 2005 et 2007, Telecom Italia a investi 350 millions d'euros dans le développement des infrastructures de sa filiale française.

En France, à fin mars 2007, Telecom Italia compte plus de 1 700 collaborateurs dont 1 400 personnes sont dédiées au service clients (dont 62% de salariés internes à Telecom Italia).

Opérateur incontournable en Europe, Alice occupe le premier rang en Italie avec plus de sept millions d'abonnés ADSL, le deuxième en Allemagne et le quatrième en France (mars 2007). Dans l'Hexagone, Alice a été choisie par plus d'un million d'abonnés dont 810 000 en ADSL (mars 2007).

Victime de son succès ?

En seulement vingt-quatre mois, Alice a bâti et terminé ce que d'autres ont fait en plusieurs années ! De multiples chantiers ont été entrepris de front pour redéfinir l'ensemble des infrastructures et des processus.

- Parallèlement à la fusion juridique des deux entités entérinée fin décembre 2005, la société a dû réunir deux groupes distincts d'abonnés ayant accès à des offres différentes. L'uniformisation du parc d'abonnés s'est faite simultanément à l'arrivée de nouveaux clients, conquis par l'offre AliceBox.

- Le rapprochement des entités a nécessité une fusion des systèmes d'information. Or, Tiscali et Alice utilisaient à cette date des solutions différentes de facturation et de gestion de la relation client. L'ensemble des données concernant les clients de Tiscali a donc migré vers un seul et unique système.

• Coté réseaux, Tiscali disposait également de sa propre infrastructure. En vue d'améliorer la couverture nationale, celle-ci a été harmonisée et intégrée au réseau en cours de déploiement par Telecom Italia. La fusion des deux réseaux s'est accompagnée du

renforcement du backbone (littéralement colonne vertébrale du réseau). Sa capacité a été augmentée. Elle permet désormais de délivrer jusqu'à 1 Gbit/s de trafic sécurisé et redondant par central téléphonique (NRA ou Nœud de Raccordement Abonnés).

Un bouquet d'offres « dernier cri »

SOMMAIRE

**3^{ÈME}
TRIMESTRE
2005**

**4^{ÈME}
TRIMESTRE
2005**

**1^{ER}
TRIMESTRE
2006**

**2^{ÈME}
TRIMESTRE
2006**

ALICEBOX

Internet haut débit et téléphonie en zone dégroupée à 29,95 €TTC/mois. (Portabilité du numéro, modem offert, pas d'abonnement téléphonique...)

HOTLINE GRATUITE

Assistance téléphonique gratuite depuis un poste fixe

ALICETV

Service de télévision numérique par la ligne téléphonique (ADSL) sur le téléviseur de l'abonné

FORFAITS PAYS

Pour 1,95 €TTC/mois : 50% de réduction sur les appels à destination de quatre pays

FORFAITS MOBILES

Pour 4,95 €TTC/mois : 30 minutes de communications vers les opérateurs mobiles

CPL ALICEPOWER

Pack de deux adaptateurs CPL (Courant Porteur en Ligne) pour installer les modems et décodeurs AliceBox via des prises électriques

SÉCURITÉ ENFANTS

Option gratuite de contrôle parental

GRATUITÉ VERS LES NUMÉROS 087

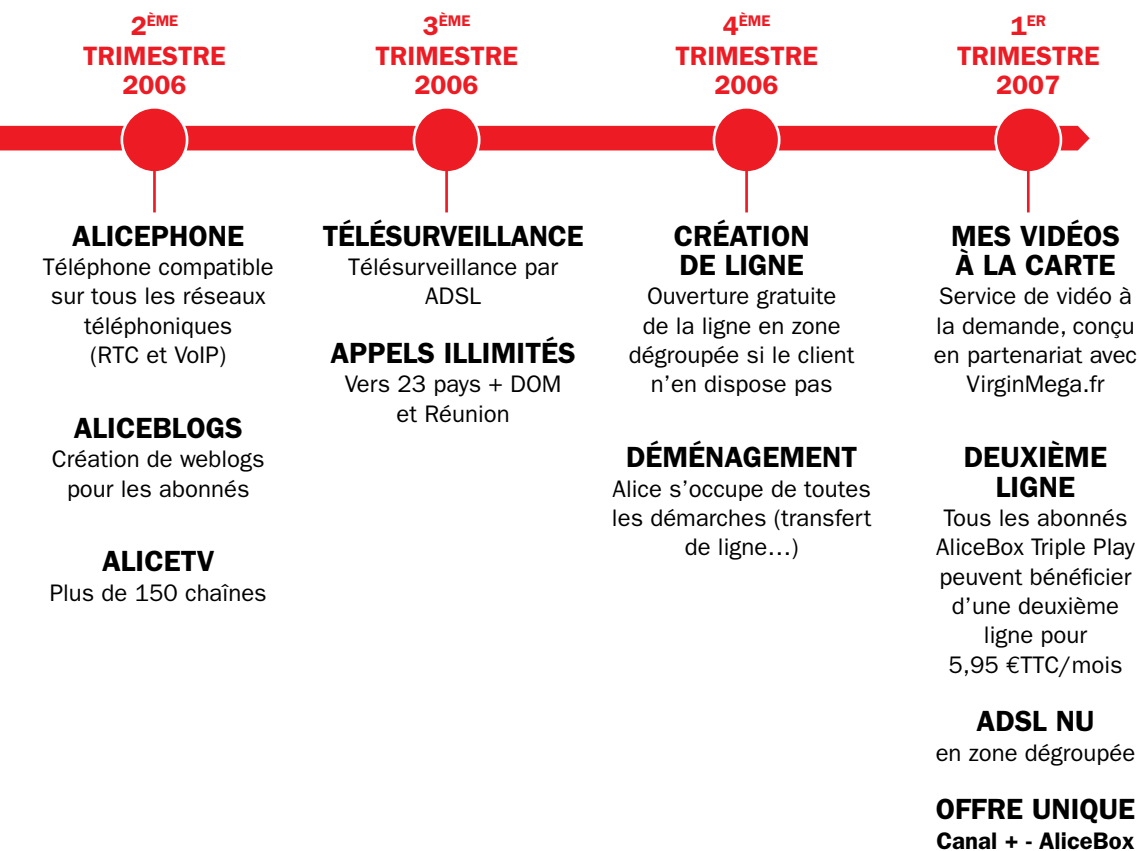
ALICEMONDE

Appels illimités vers tous les téléphones fixes d'Europe et d'Amérique du nord (zone 1), mais aussi possibilité de téléphoner une heure par mois vers tous les postes fixes du reste du monde (167 destinations) ainsi que vers tous les mobiles en France

• Concernant l'organisation des ressources humaines, en septembre 2006, et avec le même souci d'optimisation, Alice a regroupé ses différentes équipes françaises sur un même site, au cœur de Paris. Ce déménagement, qui impliquait

une réorganisation, a été mené à bien en seulement quelques mois.

Enfin, Alice a adopté une politique de développement produits très innovante et ambitieuse.



Une croissance émaillée d'incidents

Ces chantiers importants, et menés simultanément, ont provoqué une période d'instabilité des services entre 2005 et le début de l'année 2006. De nombreux abonnés Alice ont subi à cette époque des désagréments.

Le fonctionnement du 1033, centre d'appels d'Alice et unique point de rencontre entre la société et ses clients, a été perturbé à plusieurs reprises. Tout a commencé en septembre 2005 par la rupture du réseau AIR (serveur vocal interactif permettant d'identifier les numéros et de les rediriger sur la bonne plate-forme). Cette panne, qui a rendu difficile la relation entre Alice et ses abonnés, est survenue à la plus mauvaise période. En effet, elle est arrivée au moment même où l'offre AliceBox suscitait des questions de la part des nouveaux mais aussi des anciens abonnés compte tenu de son intérêt concurrentiel.

En conséquence, le volume d'appels entrants a atteint son niveau de saturation à l'automne 2005, gonflé par la gratuité de la hotline, un des principes fondateurs d'Alice. Des pointes à plus de 150 000 appels quotidiens entrants ont été enregistrées à cette période alors qu'Alice reçoit actuellement de 15 à 20 000 appels par jour en moyenne. Le taux de réitération - répétition - des appels a atteint un pic, aggravant le problème. Concrètement la gratuité de la hot line a engendré une importante élasticité des appels. En effet 2% de notre base clients correspondaient à environ 40 000 appels quotidiens soit un taux de réitération de 2. 3% de notre base clients pouvaient engendrer plus de 100 000 appels en une journée (taux de réitération > à 4). Jamais plus de 3% de notre base clients n'a essayé de nous contacter en une seule journée !



2006 : environ 40 000 appels /jour = 67% de QoS = 2,6 appels moyens par clients

Le problème a été identifié rapidement mais le rétablissement du système a pris plus de temps que prévu.

L'image d'Alice

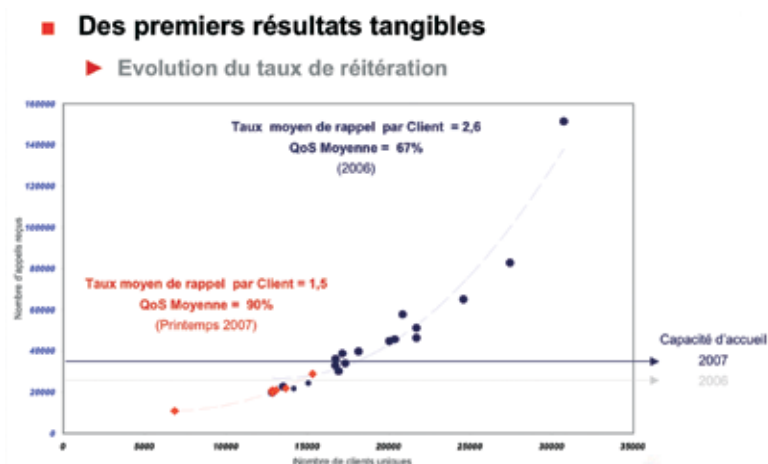
L'image d'Alice a été écornée et cela s'est traduit par un nombre anormalement élevé de réclamations voire de plaintes déposées auprès de la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) et auprès d'associations de consommateurs ou des commissariats de Police.

Toutefois, tout en mettant Alice en garde contre le nombre élevé de plaintes la

concernant, l'Affut (Association Française des Utilisateurs de Télécommunications) a salué en mars 2007 son attitude positive qui « *consiste à ne pas nier les difficultés techniques et opérationnelles relatives aux offres haut débit et multi-services, ce qui n'a pas toujours été le cas des acteurs de ce secteur* ».

Les actions correctives

Alice a traversé une crise dont il n'est pas question de minimiser l'importance. Mais elle aura permis d'en tirer les enseignements et de mettre en oeuvre les chantiers nécessaires.



2007 : - de 20 000 appels/jour = 90% de QoS = 1,5 appels moyens par clients

• Chantier : optimisation du centre d'appels

La priorité absolue a été le rétablissement puis l'optimisation du centre d'appels. Afin de répondre mieux et plus rapidement aux demandes des abonnés (inscriptions, questions techniques, suivis de procédures...), un plan de crise a vu le jour. Dans le cadre de ce plan, les effectifs du service clients ont été presque triplés en quelques mois. De 550 au dernier trimestre 2005, ils sont passés à près de 1400 en 2006. Objectifs de ces recrutements : répondre aux appels entrants tout en résorbant le flux d'appels non traités, accumulés depuis septembre 2005.

Alice a aujourd'hui l'un des plus forts ratios conseillers/clients du marché des opérateurs de télécommunications. La capacité d'accueil du service clients d'Alice a été triplée entre les mois d'octobre 2005 et avril 2006.

Pour mieux servir ses abonnés, Alice a aussi procédé à des innovations significatives tout au long de l'année passée. Ainsi, fin 2006, une plate-forme d'appels sortants a été créée pour informer et rappeler les clients qui ont subi un incident technique majeur. En avril 2007, c'est un nouveau serveur vocal interactif qui a été mis en place. Plus performant que le précédent, il permet aujourd'hui de classer instantanément les demandes et de réduire considérablement le temps de

réponse. Dans cet optique de « filtre » et de « diagnostic client », chaque appelant pré-qualifie rapidement sa demande par le biais de ce serveur vocal interactif. Il est ensuite redirigé vers une plate-forme d'accueil ou un télé-conseiller redéfinit avec l'abonné sa demande pour pouvoir le diriger finalement vers le technicien le plus à même de résoudre son problème.

Le service clients n'a pas seulement été redimensionné. Il a aussi été réorganisé par métier. Répartis en services spécialisés, les télé-conseillers reçoivent des formations métiers régulières selon leurs fonctions. Acquisition, Service Après Vente technique et/ou gestion de compte, ces formations représentent plus de 20% de leur temps de travail annuel. Ces actions « simples » permettent elles aussi de réduire le temps de réponse et elles représentent, pour le service clients et les abonnés, une grande source de satisfaction. Leur mise en œuvre a requis une refonte totale de tous les « synoptiques » de formations (supports de formation et déroulement des cours).

Parallèlement, Alice a mis en place de multiples autres actions correctrices. L'ensemble des principes organisationnels et des services opérationnels comme administratifs a été restructuré.

Une infrastructure unifiée pour les centres d'appels a été ainsi créée pour en faciliter la gestion.

• **Chantier : renforcement du réseau**

Pour pallier les situations de saturation réseau, Alice a apporté un soin tout particulier à son renforcement. La société a étendu la couverture et la capacité de son « cœur de réseau » (backbone). Aujourd’hui, le réseau d’Alice en France est long de plus de 18 000 km contre moins de 10 000 à la fin 2005. Alice a, dans le même temps, accéléré l’ouverture au dégroupage de nouveaux Nœuds de Raccordement Abonnés (NRA) : d’environ 300 à l’automne 2005 à 650 aujourd’hui. Il est à signaler que le nombre de lignes

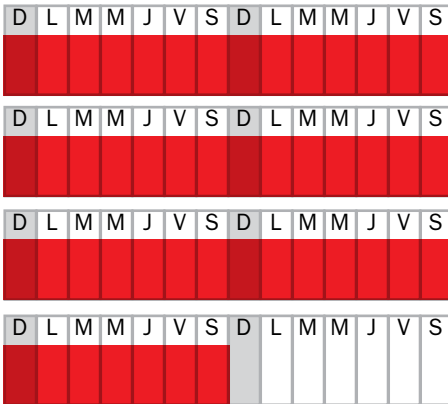
éligibles à l’ADSL par Alice s’est accru de 25% en 2006. En effet, aujourd’hui Alice couvre plus de 45% des lignes ADSL éligibles à l’ADSL en France.

• **Chantier : réduction des délais d’activation**

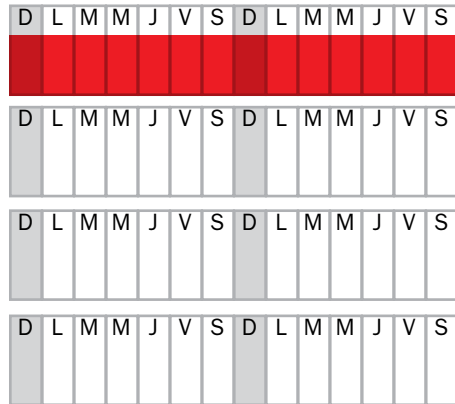
Les moyens et outils mis en place pour réduire les délais d’activation des lignes ont porté leurs fruits. En effet, le délai moyen d’activation d’un abonné, toutes zones confondues, était en janvier 2006 de 7 semaines. Aujourd’hui, en mai 2007, Alice s’engage à activer ses abonnés en 14 jours calendaires (cf page 16).

En 2006 délai d’activation jusqu’à 7 semaines, en 2007 délai d’activation 14 jours calendaires.

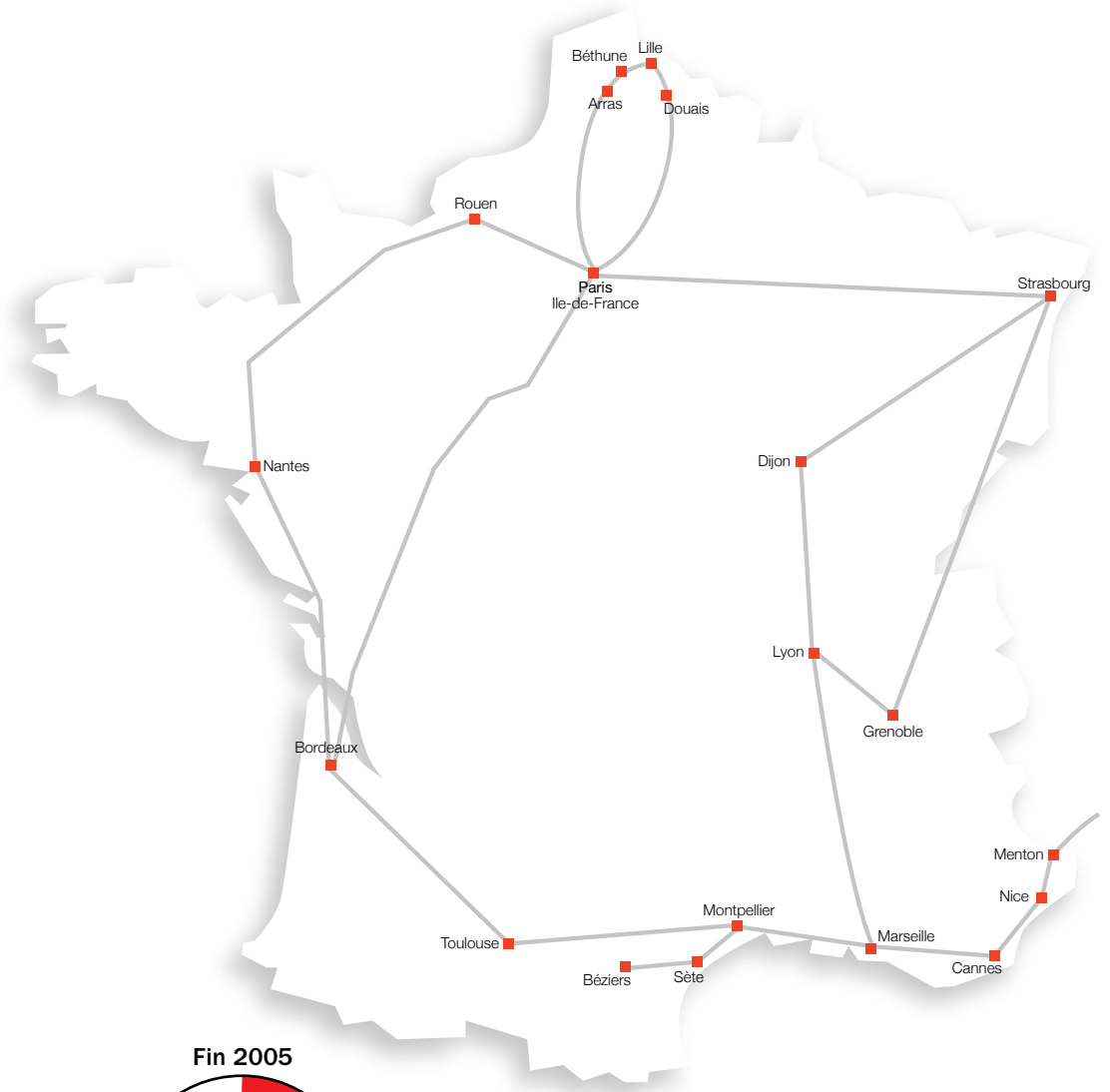
2006



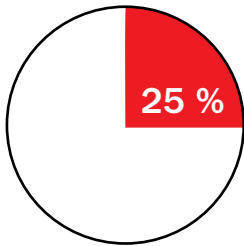
2007



Carte du réseau en septembre 2005



Fin 2005

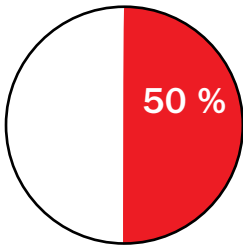


■ Taux de couverture des lignes éligibles à l'ADSL

Carte du réseau en mai 2007



Début 2007



2. La qualité de service au cœur d’Alice

Une équipe qualité transversale

La qualité est au cœur de la démarche d’Alice depuis son implantation dans l’Hexagone. Chaque choix, chaque mutation, chaque remaniement qui est décidé, a pour objectif prioritaire l’amélioration de la qualité de service. Toutes les forces vives de la société sont mobilisées pour atteindre ce but.

Le service qualité a été entièrement repensé et tous les outils nécessaires au déblocage de situations difficiles avec les abonnés ont été mis en place. Trois niveaux de contact sont à la disposition de l’utilisateur. En premier niveau : le 1033, en deuxième niveau le service qualité consommateur et en troisième niveau, le Médiateur.

L’abonné peut solliciter le service qualité consommateur lorsque le service clients n’a pas résolu son problème (sous 30 jours). Plus de 25 personnes y travaillent aujourd’hui et c’est également le contact unique de toutes les associations de consommateurs.

Si le service qualité consommateur n’apporte pas de réponse satisfaisante (sous 60 jours), l’abonné peut alors se tourner vers le Médiateur. Afin d’assurer un maximum d’objectivité dans la gestion de ces cas, Alice a nommé une direction indépendante de son centre de relation clients comme instance de médiation interne. Il s’agit de la direction juridique. Celle-ci a la charge d’expertiser le litige et d’apporter une réponse en toute autonomie et indépendance. Les coordonnées sont disponibles au 1033 et sur le site web d’Alice.

Cette démarche qualité est au centre des préoccupations d’Alice. Elle se matérialise par la création du poste de Directeur Business et Qualité, aujourd’hui représenté par Daniel Fava, dont l’un des rôles est de coordonner une équipe transversale de correspondants qualité. Alice dispose aussi, depuis le deuxième semestre 2006, de son propre « Laboratoire qualité ». Son but est de vérifier en permanence la parfaite adéquation de ses offres avec les différents usages des abonnés.



Alice pour Vous*

Le contrat « Alice pour Vous » est l'une des étapes « phares » de la démarche qualité du groupe. En effet, après plusieurs mois de travail pour améliorer notre qualité de service nous avons décidé de nous engager au travers de ce contrat.

« Alice pour vous » est la traduction tangible d'une volonté de se positionner comme le fournisseur d'accès à Internet le plus exigeant, le plus fiable, le plus rigoureux et le plus soucieux de la satisfaction de ses clients. Il est aussi la matérialisation effective de l'étroite collaboration avec le Conseil National de la Consommation (CNC), la DGCCRF, les associations et les abonnés Alice.

Le contrat « Alice pour vous » ambitionne d'être l'une des clés de voûte des relations entre l'entreprise et ses clients. Cependant, il a été conçu dans une optique perpétuelle-

ment évolutive. Les engagements pris, s'ils sont inscrits dans le marbre, n'en seront pas moins soumis à un examen régulier afin de toujours plus les affiner et les renforcer. L'entreprise Alice est en constante évolution tout comme le sont les besoins des consommateurs. C'est pourquoi ce contrat qui comporte aujourd'hui quatre engagements majeurs est susceptible d'évoluer.

Aujourd'hui, Alice veut garantir un haut niveau de service dans quatre domaines distincts :

- **l'activation des services en moins de deux semaines**
- **l'installation à domicile gratuite en zone dégroupée**
- **le service d'assistance téléphonique clients gratuit et disponible en moins de trois minutes en moyenne**
- **le dédommagement automatique en cas d'interruption de service**

* Ce contrat est valable jusqu'au 31/01/08 et applicable à tous les abonnés AliceBox.

Premier engagement

L'activation des services en moins de deux semaines

Alice s'engage à livrer les équipements à ses abonnés (hormis ceux achetés en magasin) et à activer leurs services ADSL, téléphonie et télévision (si souscrit) dans un délai maximum de deux semaines, soit 14 jours calendaires.

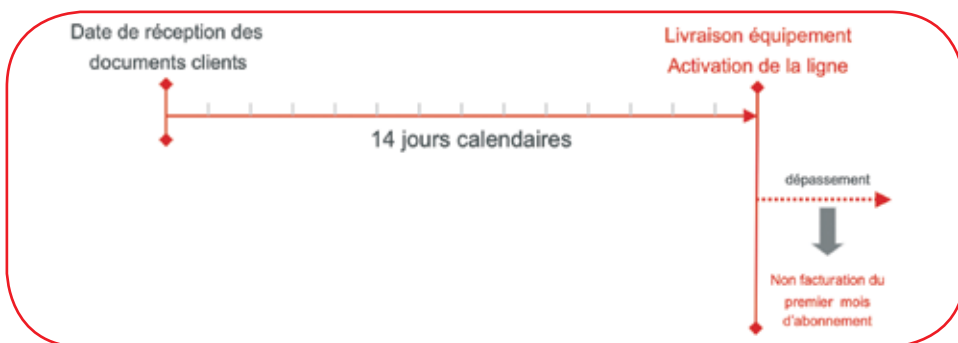
Ce délai débute à compter de la date d'envoi par Alice du courrier « Activation en cours ». Ce courrier est envoyé dès réception des documents demandés lors de l'inscription (RIB, mandat de dégroupage...). Est exclu de ce calcul de 14 jours le nombre de jours que peut mettre un client à aller retirer son matériel à la Poste.

En cas de dépassement de ce délai, Alice ne facturera pas le premier mois

d'abonnement, ni les options forfaitaires choisies. Il n'y a aucune demande à faire pour bénéficier de cette condition, la procédure est automatique.

Alice prend également en charge l'intégralité des formalités de résiliation auprès de l'opérateur historique, tout en assurant la portabilité du numéro de téléphone. En outre, si l'abonné rejoint Alice en quittant un autre fournisseur d'accès à Internet, la société rembourse les frais liés à cette résiliation (à concurrence de 99 € TTC) en zone dégroupée.

Alice offre aussi, depuis avril 2007, la possibilité aux nouveaux abonnés de suivre leur parcours d'activation grâce au serveur vocal interactif qui les guide.



Deuxième engagement

L'installation à domicile gratuite en zone dégroupée

En zone dégroupée – c'est-à-dire là où Alice a installé son propre réseau de télécommunications - Alice offre l'installation à domicile de l'AliceBox. La société garantit ainsi une installation rapide et une mise en service réussie des équipements réceptionnés préalablement par l'abonné.

En zone non dégroupée - où les lignes sont louées à l'opérateur historique - la même offre est disponible mais elle est facturée 90 €TTC. Cependant, elle est éligible au dispositif Borloo (elle est dans ce cas déductible à hauteur de 50% en crédit d'impôts).



+ Options



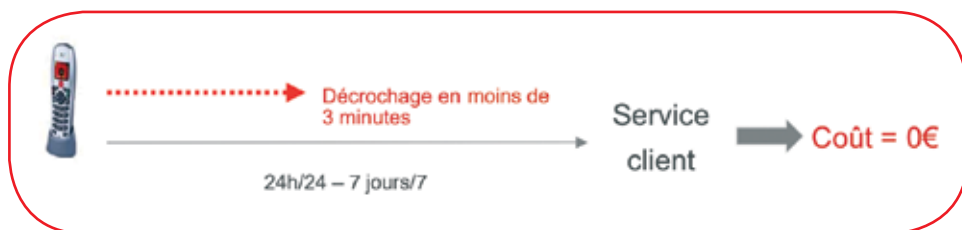
Installation gratuite à domicile
en zone dégroupée

Troisième engagement

Le service d'assistance téléphonique gratuit et disponible en moins de trois minutes en moyenne

Tout appel vers le 1033, le service clients d'Alice, est et restera gratuit (y compris le temps d'attente) à partir d'un poste fixe en France métropolitaine. Le 1033 est joignable 24h/24, 7 jours/7. Alice s'engage à répondre à chaque appel en moins de trois minutes en moyenne.

Ceci est rendu possible par un dimensionnement optimum des équipes de télé-conseillers ainsi que par un serveur vocal interactif très innovant qui permet d'aiguiller en un temps record tout abonné vers le bon interlocuteur.



Quatrième engagement

Le dédommagement automatique en cas d'interruption de service

En dépit des efforts déployés, il se peut qu'un incident perturbe l'utilisation des services des abonnés. Les équipes techniques d'Alice s'engagent à tout mettre

en œuvre pour résoudre l'incident dans les meilleurs délais et à tenir régulièrement informés les clients de l'évolution de la situation. Dès la résolution du

problème, les abonnés concernés sont contactés par Alice pour vérifier la qualité de service retrouvée.

Pendant le 1^{er} mois d'abonnement

Pendant cette période, les incidents bloquants seront synonymes d'annulation de la facturation par Alice, non seulement de l'abonnement principal mais également des options forfaitaires.

Ces incidents qualifiés de «bloquants» concernent les services ADSL, téléphonie et télévision et se manifestent par l'indisponibilité continue des principales fonctionnalités de ces services du fait d'Alice :

- Internet : aucune visualisation possible des pages Internet
- Téléphonie : aucune émission ou réception d'appel possible et/ou pas de tonalité
- Télévision : aucune visualisation possible des chaînes du bouquet TV Alice, Canal+ Le Bouquet ou TPS.

La qualification de ces incidents est

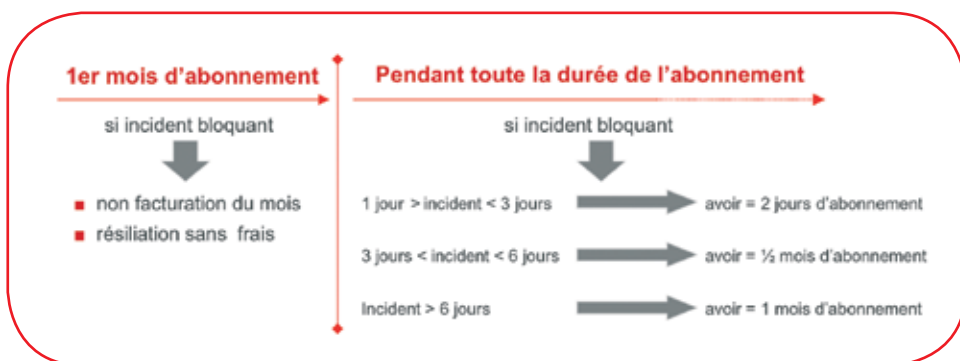
réalisée par un télé-conseiller technique d'Alice, en fonction des problèmes rencontrés et décrits par le client.

Si au cours de la dernière semaine du 1^{er} mois d'abonnement l'incident n'est toujours pas résolu, les nouveaux clients sont libres de résilier leur abonnement sans frais.

Au-delà du 1^{er} mois d'abonnement

Tout incident qualifié bloquant par le télé-conseiller technique est indemnisé automatiquement par des avoirs déduits des factures à venir sur la base du barème suivant :

- Si l'incident perdure au delà de 24 heures et jusqu'à 3 jours → avoir d'un montant correspondant à 2 jours d'abonnement
- Si l'incident dure entre 4 et 6 jours → avoir d'un montant correspondant à un demi mois d'abonnement
- Si l'incident dure plus de 6 jours → avoir d'un montant correspondant à 1 mois d'abonnement.



Une charte de bonnes pratiques exigeante

Dans le cadre de sa démarche qualité, Alice souhaite aussi encadrer rigoureusement la relation qu'elle développe avec ses futurs clients. A cet égard, elle apporte un soin tout particulier à ses campagnes publicitaires où les informations sont données avec la plus grande lisibilité possible.

De plus, Alice encadre très fermement les pratiques de ses vendeurs. Par exemple, tous les distributeurs à domicile d'Alice signent une charte de bonne conduite. Chaque contrat avec un sous-traitant comprend les clauses de rappel de la législation relative au droit de la consommation et de la loi Informatique et Libertés.

Des dispositifs de contrôle renforcés permettent de vérifier que cette charte est respectée par les vendeurs. Des appels anonymes de test qualité sont effectués et Alice n'hésite pas à supprimer les commissions des sous-traitants et démarcheurs à domicile dont la conduite est sujette à caution.

Processus de vente à domicile

La procédure de vente à domicile est rigoureusement formalisée. Toute commande enregistrée dans le système d'information de la société est vérifiée par un appel du service clients au cours duquel le prospect se voit rappeler les conditions de l'offre. Il confirme ensuite ou non son engagement. Pendant une durée de 7 jours, il a par ailleurs la possibilité d'annuler sa souscription si tel est son souhait.

Premiers bénéficiaires

Tous ces efforts commencent à porter leurs fruits, comme en témoigne une étude comparative indépendante menée en février 2007 par Novatris* (qui corrobore les résultats de nos enquêtes menées en interne). Cet institut indépendant estimait alors que 68% des abonnés Alice étaient satisfaits du service d'assistance téléphonique, contre 64% pour le marché. A cette même date, 67% des abonnés Alice interrogés étaient aussi satisfaits de la qualité de la réponse du service client, contre 61% pour le marché. Plus de huit abonnés sur dix se déclaraient par ailleurs satisfaits du service délivré par Alice et 93% des abonnés Alice étaient satisfaits de la justesse de la facture !

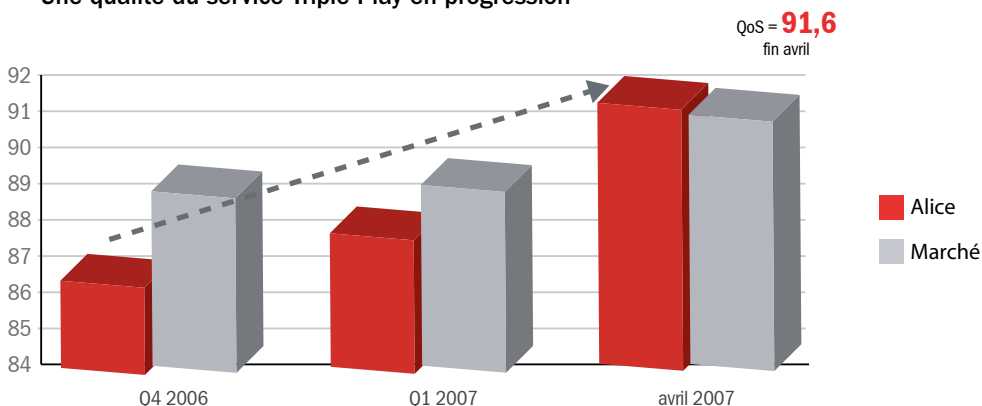
De plus une autre étude menée par l'institut BVA** en mai 2007 montre que les nouveaux abonnés Alice donnent une note de satisfaction globale à leur abonnement Internet supérieure à 7 sur 10.

* Enquête réalisée en février 2007 auprès de 1970 panélistes Novatris, abonnés simple, double ou triple play auprès des opérateurs de télécommunications Alice, Club-Internet, Free, Neuf Cegetel, Noos UPC Numéricable et Orange. Résultats redressés en fonction des parts de marché de chaque fournisseur d'accès à Internet.

** Interrogation par téléphone de 400 nouveaux abonnés à l'offre AliceBox réalisée par BVA à la mi mai 2007.

La qualité de l'offre Triple Play, mesurée par IP-Label, est également en nette amélioration. Fin avril, notre note globale de 91,6 sur 100*** est supérieure à la moyenne.

Une qualité du service Triple Play en progression

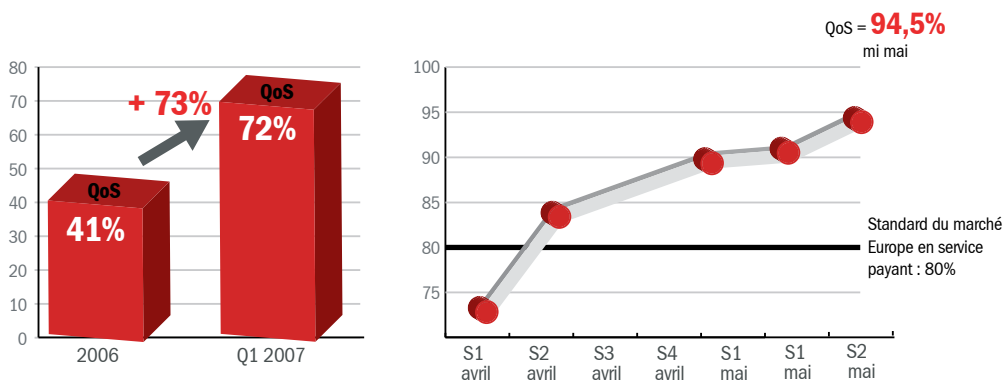


Source IP Label 2007

*** La qualité ADSL globale est calculée par la moyenne de trois indices :

- disponibilité de connexion ou nombre de tentatives de connexions réussies sur le nombre total de tentatives de connexions,
- qualité de navigation Web (temps de chargement des pages d'accueil d'un panel de 4 sites),
- qualité mail, FTP et autres services qui mesurent par exemple, la disponibilité de la messagerie, la capacité de transfert...

Evolution de la qualité de services de la hotline (gestion et technique)



Standard Europe en service payant : 80%
QoS = Qualité de Service

Concernant les centres d'appels, nos enquêtes internes font état d'une qualité de services moyenne de 94,5 mi-mai, contre une moyenne européenne estimée à 80% pour les services payants.



3. Transparence et dialogue

Jour après jour nous avons surmonté les difficultés et pris des engagements forts en faveur de toujours plus de qualité. Il est nécessaire de développer une relation de confiance avec les abonnés et les partenaires ; de bâtir un dialogue constructif qui permette de prévenir les problèmes qui pourraient survenir.

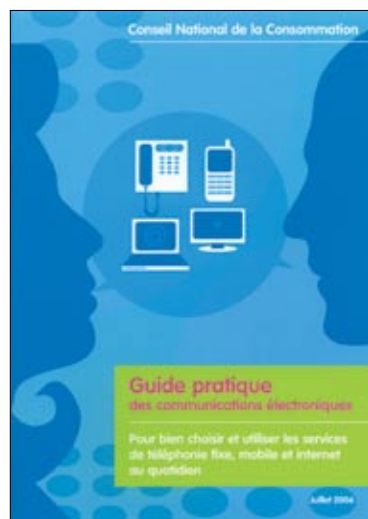
Dans l'optique de perpétuer cet échange, Alice souhaite, et met en pratique, la transparence et s'efforce d'avoir une grande visibilité dans ses relations contractuelles et informelles avec ses utilisateurs. C'est tout le sens de sa collaboration étroite avec les partenaires institutionnels et les associations de consommateurs.

Une collaboration étroite avec les associations et institutions

Alice poursuit sa participation active aux réunions du groupe de travail sur les communications électroniques au sein du CNC (Conseil National de la Consommation) depuis sa création en septembre 2005. Plus de 70 réunions fructueuses où étaient présents opérateurs de télécommunications et consommateurs ont déjà eu lieu. Alice en a tiré des enseignements qui se sont traduits par des engagements concrets. Cette implication s'inscrit dans

une démarche où Alice considère qu'être à l'écoute, tout en étant force de propositions est primordial pour atteindre son objectif de qualité.

La collaboration étroite avec le CNC, les associations et d'autres opérateurs, a abouti, en juillet 2006, à la publication par le Conseil d'un Guide Pratique des Communications Electroniques. Ce guide pédagogique très utile explique notamment le vocabulaire technique des offres et



va dans le sens de la clarté souhaitée par tous. Alice l'a déjà largement diffusé puisque plus de 15 000 exemplaires ont été distribués dans le cadre de l'évènement Alice Tour à l'automne 2006 (une première tournée « pédagogique » dans plusieurs villes françaises).

Sur la base des recommandations du Ministère de l'industrie, ces réunions multipartites au sein du CNC ont permis d'établir un ensemble de propositions à destination des opérateurs.

Bien avant l'ouverture des débats, nombre de ces recommandations étaient déjà en application chez Alice. Ainsi, la requête du Ministère selon laquelle la durée d'engagement ne doit pas excéder 12 mois était déjà en vigueur. Même constat concernant la gratuité du temps d'attente lors des appels aux hotlines... les appels au 1033 (la hotline d'Alice) ont toujours été entièrement gratuits. Il en est de même pour les programmes proposant des points de fidélité dont le Ministère demandait qu'ils ne soient pas liés à un réengagement. Chez Alice, les points de fidélité du programme Reciprok ont toujours été obtenus en fonction de la consommation et de l'ancienneté, sans aucune condition de réengagement.

Au-delà de ces points avec lesquels Alice a été pionnière, ces rencontres lui ont aussi beaucoup appris. Les échanges avec la DGCCRF ont, par exemple, aidé à modifier les choix et pratiques d'Alice dans des domaines tels que la lutte contre le démarchage « agressif », la clarté des offres, les délais de résiliation et les possibilités de résilier sans frais en cas de dysfonctionnement du service.

Un dialogue simplifié avec les particuliers

Tout aussi important que le dialogue avec les partenaires institutionnels, Alice a besoin d'établir un contact régulier avec ses utilisateurs pour détecter leurs angoisses, leurs attentes et adapter ses offres en conséquence. Plusieurs instruments jouent, à cet égard, un rôle non négligeable.

Par exemple, dans le cadre des « Relations Web Alice », Alice organise régulièrement des rencontres en ligne avec ses abonnés sur des forums communautaires et des sites internet. Cela permet de répondre à leurs questions concernant les nouvelles offres, de recueillir leurs doléances et de mutualiser les expériences.

Des « chats abonnés » sont aussi régulièrement organisés avec les clients. Pendant une heure, les internautes sont invités à poser leurs questions et Alice y répond en direct, par messagerie instantanée. A titre d'exemple, 6 000 abonnés se sont connectés lors du dernier « chat » pour dialoguer avec les représentants d'Alice.

Alice est de plus en plus régulièrement en contact avec le Cercle des « Aliciens », une association montée par des abonnés en 2004, qui dispose de son propre site web d'entre-aide. La société participe régulièrement à certains de leurs ateliers

thématiques et les convie chaque trimestre afin de recueillir leurs avis et attentes sur les services.

Enfin, d'autres outils d'information à destination des abonnés devraient être déployés très prochainement. Ainsi, en juin, la rubrique « Etat du Réseau » du site Internet est intégrée à un « Espace qualité » plus large, offrant des informations sur l'état du réseau mais aussi des informations sur les délais d'activation, la hotline... A la rentrée, les informations sur l'état du réseau seront « personnalisées » (en fonction de la localisation géographique exacte de chaque abonné).

Des offres et services limpides

Fidèle à sa politique de transparence, Alice a toujours fait l'effort d'afficher clairement les caractéristiques des produits et des offres ainsi que leur prix. Cette politique s'applique à tous les supports d'information communiqués aux futurs clients avant toute souscription.

Toutes les offres proposées par Alice sont liées à des fiches d'information standardisées conformes aux recommandations du CNC. Ces fiches sont claires et facilement accessibles à partir de la page d'accueil d'Alice. Elles peuvent aussi être communiquées par le «1033».

En ce qui concerne le contrat, tout nouveau client reçoit systématiquement les conditions générales d'utilisation avec sa lettre de bienvenue. Il peut aussi évidemment les consulter en ligne. Dans le cas d'une souscription en magasin, ou suite à une vente à domicile, les CGU (Conditions Générales d'Utilisation) lui sont remises en main propre avant signature. Les souscriptions à des options gratuites, n'ayant aucun impact sur l'engagement du client, ne font pas l'objet d'une remise de contrat.

Les souscriptions d'options payantes sans impact sur la durée d'engagement ne nécessitent pas, selon le CNC, de remise de contrat. Dans un objectif de clarté maximale, Alice met néanmoins, à disposition de l'abonné, son serveur vocal interactif (1033). Une navigation simple (tapez 1, tapez 2...) lui permet alors d'entrer en relation avec un conseiller capable de lui fournir toutes les informations pertinentes.

En matière d'engagement et de résiliation, les procédures sont également transparentes. Les CGU en donnent clairement les conditions.

L'objectif d'Alice est de permettre à ses abonnés un parcours sans surprise dès l'activation de leurs services. C'est pourquoi tout est mis en oeuvre pour clarifier les coûts, les offres, les droits et les engagements de chacun. Chaque client doit pouvoir trouver l'information qu'il souhaite quand il le veut.

Accompagner l'utilisateur lors de toutes les étapes de sa relation avec Alice

La priorité d'Alice est l'accompagnement de ses abonnés. Les services offerts sont de qualité, Alice souhaite maintenant tout mettre en œuvre pour que les utilisateurs puissent se les approprier pleinement.

La clientèle est de plus en plus diverse, les attentes et les besoins de chacun de plus en plus hétéroclites. Alice fait le choix d'y répondre par une gamme de produits sans cesse élargie mais aussi par un accompagnement personnalisé de ses clients à toutes les étapes de leur vie d'utilisateur. Cela implique un service client particulièrement performant ainsi que la mise en place d'outils spécifiques. L'objectif est de permettre à l'abonné une bonne prise en main du service et une utilisation optimale de ses multiples fonctionnalités. Il consiste aussi à lui garantir une assistance efficace en cas de problème ou de questionnement concernant le paramétrage. L'accompagnement permet à Alice d'être en contact permanent avec ses clients et donc d'adapter ses offres au plus juste.

Le processus commence dès la souscription du contrat. Alice met l'accent sur la multiplicité du choix. C'est pourquoi seule l'offre Alicebox est disponible sous forme de pack simple et unique. Les autres services

et/ou options sont segmentés et conçus pour des utilisateurs qui n'en souhaitent qu'une partie.

L'accompagnement d'un nouvel abonné se traduit aussi par le « Welcome Process ». Cette nouvelle procédure vise à faciliter ses premiers pas et à l'accompagner pendant toute la période d'activation de son service. Suivant les outils à sa disposition, la communication peut être effectuée par courrier écrit, par e-mail, par SMS, par le biais du « 1033 » ou via le portail d'auto-assistance en ligne (self-care). Il reçoit également une fiche récapitulative de son abonnement ainsi qu'un livret d'aide pour l'installation de son modem et une « carte memo » comprenant toutes les clefs de son abonnement.

Dans le même esprit, lors d'incidents techniques qui affectent toute une zone géographique, des appels sortants sont réalisés vers les abonnés. Dans ces cas précis, Alice fait de l'information aux abonnés touchés, une priorité.

Cette politique d'accompagnement volontariste d'Alice permet de dédramatiser les situations et d'augmenter de manière significative la satisfaction des abonnés. L'heure n'est plus seulement à la conquête de clients. Il faut maintenant les convaincre, par un dialogue riche et permanent, que les prestations offertes par Alice sont les mieux adaptées à leurs attentes.

CONCLUSION

Le marché des télécoms arrive à un carrefour de son évolution. Les réseaux et infrastructures techniques ont été l'enjeu principal des années passées mais chacun sait aujourd'hui qu'ils ne suffisent plus, à eux seuls, à répondre aux attentes toujours plus variées des utilisateurs.

Alice n'a jamais nié les turbulences qu'elle a traversées. Elle y a répondu en remodelant l'ensemble de ses infrastructures et processus et en engageant une mutation totale via de profondes transformations organisationnelles, fonctionnelles et techniques. Les résultats sont indéniables. Tous les comparatifs effectués par des laboratoires indépendants de mesure montrent que les indicateurs de Qualité sont à la hausse (qualité des services d'accès à Internet, de la téléphonie et de la télévision) et sont parmi la moyenne des FAI.

Le virage qui s'annonce aujourd'hui est tout autre et Alice veut être à l'avant-poste pour le négociier. La première étape est réussie, ses infrastructures sont déployées, ses services socles lancés. Alice s'engage

maintenant à faire la différence grâce à une démarche qualité innovante et globale. Le contrat Alice pour Vous en est la pierre angulaire, tout comme le service client gratuit et performant ou – pour ne citer que quelques exemples – le dédommagement automatique en cas d'interruption de service.

Mais Alice souhaite aller plus loin encore. Elle ambitionne de faire de l'accompagnement et du dialogue avec ses clients, deux axes essentiels de son développement. Toutes les forces de la société sont mobilisées pour écouter, prendre le pouls des utilisateurs et échanger avec eux. Les abonnés doivent à tout moment connaître un parcours sans faute et se sentir accompagnés. Alice n'a pas hésité à se remettre en cause dans le passé. Elle le fera encore. Les échanges qu'elle entretient avec ses clients sont, à cet égard, fondamentaux pour lui permettre d'adapter toujours plus ses services à leurs attentes.

C'est dans cette perspective d'évolution permanente que le dialogue avec les abonnés d'Alice est plus que jamais ouvert.

LUS SUR LES FORUMS...

L'abonné Alice a posté sous le pseudo « achb », le message suivant :

posté le 15 juin 2006 sur le site www.infosadsl.com

« Bonjour,

... j'ai été épaté par le service client (ce qui semble incroyable au vue des autres messages).

Je suis inscrit en dégroupage partiel depuis janvier 2006.

Au début j'ai eu quelques problèmes de VoIP (conversations blanches) qui ont été résolus avec une reconstruction de ligne.

Depuis aucun problème :

Internet stable entre 4 et 6 Mo

VoIP : qualité tout à fait correcte.

La semaine dernière j'ai eu un problème : Lundi soir, les « leds » de mon AliceBox n'étaient pas corrects. Je fais plusieurs « restart », un « hard reset », mais pas moyen d'avoir les diodes allumées correctement (uniquement le power d'allumé). Donc, mardi matin, j'appelle le 1033. On m'a répondu immédiatement (2 sonneries). Après un dernier test (connexion impossible au 192.168.1.1), le téléconseiller me dit que mon modem est mort et qu'il m'en envoie un autre. Délais annoncé : entre 3 et 5 jours. (durée de la conversation : 5 minutes dont 3 pour le démarrage de mon PC). Et le facteur s'est présenté le jeudi chez moi pour me livrer le modem que je n'ai récupéré que le vendredi. (ben oui je bosse quand même).

Soit moins de 72 heures entre le signalement du problème et la livraison du nouveau modem qui fonctionne parfaitement. J'ai également reçu le bon pour retourner l'ancien modem gratuitement. C'est pour cela que je dis bravo Alice, pour avoir traité mon pb dans la journée, le reste dû délais étant du au transport.

Voilà, enfin un peu de positif avec Alice sur les forums.

Achb »

L'abonné Alice a posté sous le pseudo « janus2fr », le message suivant :

posté le 18 août 2006 sur le forum www.c-alice.com

« Bonjour,

Je viens de joindre le 1033 pour des problèmes de connexion. Quel changement depuis la dernière fois où j'ai eu besoin de les joindre ! Contrairement à cette première fois où j'avais du appeler au moins 10 fois pour avoir quelqu'un, là du premier coup !

Et seconde bonne surprise, je suis tombé sur un « vrai » technicien (parlant français) qui maîtrise son sujet ce qui m'a changé aussi de la première fois...

Amitiés, Janus »

L'abonné Alice a posté sous le pseudo « Kefran », le message suivant :

posté le 25 mai 2007 à 21h41 sur le site www.c-alice.com

« J'avais un rendez-vous téléphonique en fin d'après-midi avec un technicien Alice devant m'appeler sur mon portable. Surprise: à midi, le modem synchronise! mais pas de VoIP.

J'essaie de bidouiller la config du modem, mais rien à faire. Après plusieurs essais: tant pis, un conseiller va appeler plus tard, je lui en parlerai!

A l'heure prévue, le conseiller appelle et commence déjà par s'excuser pour la VoIP sans que j'en parle et pour l'instabilité de la ligne qui était en fait de « ma faute » car j'ai essayé plusieurs configs et réinitialisé le modem à plusieurs reprises, ce qu'Alice a mal (mais logiquement) interprété.

En fait, il n'y avait pas de VoIP à cause d'un problème de configuration: il m'a fait changer de serveur pour mgc3 et le code de sécurité que ma mère a reçu début mai n'était pas le bon! ce que le technicien savait (étrangement).

En bref, tout fonctionne maintenant, 2 mois d'indemnisation + 1 mois obtenu très facilement (je n'ai pas demandé plus, le technicien était extrêmement sympathique et m'a « réconcilié » avec Alice).

Quelques adresses utiles

Telecom Italia

Immeuble Vicinia
18 rue de Londres
75009 PARIS

Service Clients

Alice BP 80602
13572 Marseille Cedex 02

Service Qualité Consommateurs

Alice
Service Qualité Consommateurs
BP 80602
13572 Marseille Cedex 02

Médiateur

Alice Médiateur
BP 80602
13572 Marseille Cedex 02



18 rue de Londres 75009 Paris
Tél : 01 78 56 97 00 - www.telecomitalia.fr

[RETOUR SOMMAIRE](#)

[RETOUR COUVERTURE](#)