



## Scanner

PAR MURAT KUNT\*

# Pièges des services

**D**epuis plus d'une décennie nous vivons dans l'ère des services. En principe, le client est roi et ses fournisseurs le servent. La haute technologie huile les rouages d'un tel système. Par Internet, e-mail ou téléphone, on peut acheter ce qu'on veut, s'abonner à n'importe quoi ou obtenir n'importe quel service.

Tout ceci marche bien, à condition qu'il n'y ait pas un grain de sable dans les rouages. Malheureusement, entre le client et le vendeur, une série de mécanismes et de personnes invisibles ont les poches pleines de sable. Exemple: quand un problème se présente et que le client appelle le fournisseur, le risque est grand de tomber sur un répondeur: «Merci d'appeler la société X. Tous nos employés sont occupés. Nous répondrons à votre appel dès que possible.» Et vlan! la musique. Le même message est répété, mais laisse parfois la place à des surprises: «Nous vous prévenons que votre appel peut être enregistré pour des raisons de surveillance de la qualité de nos services.» Et re-vlan! la musique. Il arrive que la machine tente de deviner le problème: «Si vous appelez pour le produit, taper 1, si vous avez des ques-

tions sur le produit, taper 2...» Cela peut être si long, inattendu et mal formulé qu'à la fin on ne se souvient plus des premières options. On raccroche et on recommence. En attendant, le compteur tourne. Où est passé le client roi?

Récemment, sans crier gare, j'ai reçu de mon fournisseur téléphonique (Sunrise) un 2e rappel pour une somme de 15,30 francs et une menace de coupure sans autres explications. N'ayant pas de factures impayées, j'appelle le service clientèle. Après 10 minutes de musique et de messages, je raccroche et envoie un fax (et copie par courrier) pour demander des éclaircissements et un justificatif. Après un mutisme de 5 semaines, le fournisseur me coupe la ligne. Je rappelle du bureau et je patiente plus d'un quart d'heure avant d'avoir quelqu'un au bout du fil qui me répond en allemand. Comme je fais l'erreur de lui demander si elle parle français, elle me renvoie la musique. Je résiste une demi-heure. Au moment de craquer, je tombe enfin sur une voix française. Je lui explique mon problème et elle me répond: «Je vous passe mon collègue», et la musique reprend! Il me faut 65 minutes pour atteindre le bon interlocuteur. Il m'écoute enfin et propose de m'envoyer le justificatif par la poste. Mais tant que le paiement n'est pas effectué, il m'avertit que je suis puni. Je devrai faire un code spécial à 5 chiffres avant chaque appel. Je veux bien ne pas être un roi, mais le dindon de la farce, jamais! J'ai changé de fournisseur sur-le-champ. ■

\*Professeur à l'EPFL, Laboratoire de traitement des signaux.