

Question orale n°21220 transformée en question écrite de Madame la Députée Valérie WARZEE-CAVERENNE au Ministre des Entreprises publiques et de la Coopération au développement, chargé des Grandes Villes au sujet des mesures prises par Belgacom pour améliorer l'efficacité de ses services Raccordement et Clientèle

QUESTION :

J'ai été interpellée par un entrepreneur de ma région qui a connu pas mal de péripéties dans le cadre du raccordement de sa nouvelle habitation et je souhaite généraliser ma demande pour comprendre comment cette structure met en place des procédures afin de lutter contre cette lenteur administrative suite aux remarques émises par le Médiateur pour les Télécommunications dans son dernier rapport 2012.

Permettez-moi tout d'abord d'évoquer les rétroactes de ce cas particulier au sujet duquel je vous transmettrai bien volontiers copie de son courrier afin de comprendre les questions que l'on est en droit de se poser :

- Le délai trop long : la demande de raccordement introduite en décembre 2012 n'est toujours pas effective un an après ;
- La perte de document par les services entraîne l'introduction d'une nouvelle demande en février 2013 ;
- Le temps d'attente trop long au téléphone avant d'entrer en contact avec le service Clientèle : cette personne attendait en moyenne de 25 à 57 minutes ;
- Délai trop long entre le raccordement et l'activation de la ligne : près de 2 mois après la première étape, la seconde n'est toujours pas réalisée ;
- La détection des erreurs administratives : comment se fait-il que les 3 demandes faites par une même personne puissent être enregistrées sous 3 noms différents ;
- La rédaction d'un courrier incompréhensible de la part de Belgacom s'étonnant que l'abonné ne répondait pas au téléphone à sa nouvelle adresse alors que l'objet de sa requête portait justement sur ce raccordement
- Les dégâts causés par les services techniques lors du creusement de la tranchée qui a duré pendant 2 semaines entraînant une coulée de boue via la gaine posée pour ce raccordement.

Dans son rapport 2012, le Médiateur pour les télécommunications a mis en évidence que le groupe «Belgacom-proximus » comptait pas moins de 9.919 plaintes, représentant de la sorte une augmentation de 4,93% par rapport à 2011. Nous notons que, compte tenu de l'évolution de la législation et des habitudes de consommation, une grande partie de celles-ci portent sur la problématique de la résiliation de contrat et à l'utilisation de la téléphonie mobile ; les problèmes de raccordement ne sont pas évoqués.

J'aurais néanmoins aimé savoir si le cas cité ci-dessus est isolé ou si vous avez connaissance d'autres problèmes de ce type à plus grande échelle.

Par ailleurs, dans le cadre du Plan de gestion de la société Belgacom, pourriez-vous néanmoins nous dire quels sont ses engagements en termes d'efficacité dans les aspects suivants :

- délai de traitement des demandes de raccordement,
- interaction entre les services pour assurer le bon suivi d'une demande de raccordement
- cahier des charges des travaux opérés par les services Belgacom ou sous-traités auprès d'une autre entreprise.

REPONSE :

Votre question parlementaire ne donnait pas de détails précis sur ce cas, mais comme il présentait de très fortes similitudes avec un courrier des lecteurs publié dans la Dernière Heure du 5 décembre dernier, Belgacom, que j'ai interrogé à ce sujet, a pu retracer les différentes étapes du dossier.

Je peux vous indiquer que le raccordement de ce client a été mis en service le 5 décembre 2013.

Je ne m'étendrai pas plus sur cet exemple particulier, mais je puis vous indiquer qu'au vu des informations fournies par Belgacom, ce type de cas présentant une telle accumulation de retards, circonstances imprévues et erreurs paraît très exceptionnel au regard du nombre de demandes de raccordements traitées sur une année. Belgacom m'informe qu'elle a présenté ses excuses au client concerné pour tous les inconvénients subis et a consenti à un geste commercial.

Concernant votre demande générale relative au délai de traitement des demandes de raccordement, Belgacom m'informe que, dans environ 85% des cas, ses systèmes peuvent attribuer une paire de cuivre automatiquement (pas de travaux de jointage nécessaires). Dans ce cas, les raccordements sont réalisés dans les 9 jours ouvrables en moyenne. Ce délai est en général convenu avec le client.

Dans les 15% des cas restants, l'infrastructure est disponible sur place mais un travail de jointage est nécessaire et Belgacom doit demander et recueillir les plans des autres fournisseurs (eau, gaz, électricité). Dans ce cas, selon les endroits, les raccordements peuvent prendre plusieurs semaines.

Dans moins de 1% des cas, Belgacom constate qu'elle ne dispose pas d'infrastructure physique à l'adresse indiquée. Ce fut le cas pour le client en question. Dans les cas d'absence d'infrastructure physique, un processus spécifique de construction d'infrastructure est enclenché au sein du département réseau de Belgacom. Des études sont alors réalisées par les différentes équipes techniques. Outre ces études, Belgacom m'informe être très souvent contrainte d'attendre les plans d'autres fournisseurs (gaz, électricité, eau,...) et les autorisations de la commune concernée avant d'éventuellement pouvoir poser les câbles en domaine public, réaliser les travaux de jointage nécessaires et enfin effectuer le raccordement et la mise en service chez le client. Selon les cas, l'ensemble du processus peut prendre entre 6 mois et un an.

Concernant les interactions entre les services pour assurer le bon suivi d'une demande de raccordement, les aspects administratifs sont traités par le service à la clientèle qui se charge notamment de l'introduction de celle-ci dans le système de commande de Belgacom,

lequel vérifie la faisabilité technique de la commande à l'adresse d'installation spécifiée. Si une paire de cuivre est disponible, le service à la clientèle fixe un rendez-vous avec le client pour le raccordement et/ou la mise en service. Le jour prévu pour cette opération, le technicien contacte le client environ 30 minutes avant le rendez-vous afin de confirmer celui-ci.

S'il apparaît qu'aucune paire de cuivre n'est disponible à cette adresse, la commande tombe en exception auprès du service technique qui se chargera de l'étude relative à une éventuelle extension de câble (études techniques, demande de permis de bâtir et coordination avec d'autres fournisseurs d'infrastructure). Le cas échéant, le service à la clientèle contacte le client pour l'informer du calendrier probable. Une solution alternative peut également être proposée au client (solution via le réseau mobile pour la voix et stick 3G pour l'internet).

Jean-Pascal LABILLE