



Chronique d'un mercredi sur deux
VIVEMENT BIENTÔT !

Amusant début de mois. C'est bien, les vrais faux poissons d'avril, quand même, non ? Enfin, pas forcément pour tout le monde, mais bon, ce n'est pas forcément plus mal comme ça :-)

Autre fin de tarifs délirants qui semble se profiler à l'horizon, celle relative aux surcharges dues en cas de « *roaming* » (vous savez, le fait que, lorsqu'on est en voyage à l'étranger, un appel de quelques minutes via son portable peut coûter plus de dix euros).

Bon, ce n'est certes à ce stade qu'une promesse faite par la Commission européenne (cf. http://www.vnunet.fr/actualite/telecommunications/telephonie_mobile/20060328018), mais elle semble avoir une bonne chance de se concrétiser, vu le peu d'entrain dont ont fait preuve jusqu'à présent les opérateurs de téléphonie mobile pour mettre fin à ces pratiques non justifiées et à tout le moins indécrites.

Vivement bientôt, donc.

Vivement aussi que, sans parler de *roaming*, les tarifs pratiqués nationalement pour la téléphonie mobile quittent leur niveau également délirants. Parce que les quelques baisses tarifaires imposées par le régulateur, sans réel effet pour les utilisateurs, et l'apparition d'opérateurs mobiles virtuels (les MVNO, comme on dit pour faire bien) avec des offres, euh, quasi identiques à celles des opérateurs en place, ne semblent pas avoir un effet significatif pour nous utilisateurs.

Je sais, c'est un rêve à ce stade, mais c'est bien de rêver. Un jour cela viendra. C'est bien arrivé pour le haut débit, et pour la téléphonie fixe. Alors pourquoi pas pour la téléphonie mobile ? :-)

Et comme je parlais un peu plus haut de la Commission européenne, et pour rester dans le domaine de la téléphonie, je profite de l'occasion pour mentionner le rappel à l'ordre adressé au gouvernement français par ladite Commission européenne au sujet du service universel (cf. <http://zdnet.fr/actualites/telecoms/0,39040748,39336618,00.htm>).

Parce qu'empêcher les opérateurs alternatifs de participer audit nécessaire et indispensable service universel autrement que financièrement en faisant en sorte que seule France Télécom soit à même de répondre à l'appel d'offre fait, ce n'est pas vraiment un gage de confiance quant à l'avenir et la pérennité d'une concurrence effective dans le domaine des télécoms.

Vivement que plus de raison et d'ouverture s'instaurent. Vivement bientôt aussi !

Martin Lafaix,
Président de l'AdUF

Hotline

FREE/CENTRAPEL, COUP DE COEUR DU SECA

Mardi soir, a eu lieu au SECA (Salon Européen des Centres de Contact et de Relation Client, cf. <http://seca.tarsusgroup.com>) la remise des *Casques d'Or 2006* (cf. http://seca.tarsusgroup.com/scripts/publish/information.asp?code=2_TCO) récompensant les meilleures hotlines françaises tous secteurs d'activité confondus.



Cent-trente sociétés concouraient dans cinq catégories : meilleure relation client téléphone, meilleure relation client e-mail, meilleure innovation technologique, meilleure stratégie client et meilleures pratiques sociales.

Parmi les lauréats, pour l'essentiel de grands groupes (France Telecom, DisneyLand, Crédit du Nord, etc...), un seul fournisseur d'accès à Internet : Free. La hotline de notre FAI, Centrapel (cf. <http://www.centrapel.fr>), a été distinguée par le *Prix Coup de Coeur* du jury dans la catégorie *Meilleures pratiques sociales* pour la qualité de son recrutement, sa formation et ses conditions de travail.

Au moment de recevoir son trophée, Angélique Berge, président de Centrapel (cf. <http://www.aduf.org/archives/0285.pdf>), a décrit une hiérarchie à plat où compétences, polyvalence et autonomie de ses « collaborateurs » (c'est ainsi que la jeune chef d'entreprise appelle ses 900 téléconseillers ;-)) sont valorisées au maximum, de sorte que seulement 1 % de ses effectifs serait dédié à l'encadrement !

Un management certes atypique - les intervenants présents lors de cette soirée l'ont souligné - mais qui porte incontestablement ses fruits : après s'être illustré l'automne dernier au *TechCity Mystery Contact Challenge* (autre baromètre récompensant les acteurs de l'assistance téléphonique, cf. <http://www.aduf.org/archives/0404.pdf>), la hotline de Free conquiert de nouveau le coeur des professionnels de la profession. Pourvu que ça dure !