

Alice

L'INTERVIEW - ACTE I - SCÈNE 2

Bonjour, on peut se tutoyer ?

Absolument.

Pourrais-tu te présenter rapidement (prénom, âge, situation) ?

Oui bien-sur, Kamel, 31 ans, en couple.

Marseillais ?

Absolument, marseillais d'origine. J'ai passé quelques petites années à Paris, juste à l'époque de mes études, je suis resté quatre ans là-bas et au final on est revenu aux sources.

Depuis combien de temps es-tu téléconseiller pour Alice ?

Deux ans et onze mois.

Quel était ton ancien métier ?

Alors mon ancien poste juste avant de pouvoir intégrer Alice, j'étais poseur-métallier. Donc poseur-métallier à quoi ça consiste. C'est tout ce que tu vois en général sur les entrées des centres commerciaux. Tu sais les fameuses portes toutes vitrées qui s'ouvrent de manière automatique, on mettait aussi des portes de garages pour les particuliers, ou encore des fermetures pour les entreprises, tout ce qui est rideaux métalliques si tu préfères...

Quels sont tes horaires de travail ici ?

Alors ici on fonctionne par rotation.

Il n'y a pas d'horaire fixe ?

Ce ne sont pas des horaires fixes, c'est-à-dire qu'on peut travailler une semaine du lundi au vendredi par exemple en faisant du 8h - 16h, on a notre week-end, samedi dimanche, deux jours de coupure. La semaine qui suit, ce sera du 14h - 22h. C'est ce qu'on appelle le principe de rotation.

Mais ça fluctue, on peut faire une semaine sur deux ce sera du 8h - 16h, deux semaines après ce sera du 9 - 17 ou du 10 - 18. En ce qui concerne les rotations pour le planning on va dire de «soirée», la majeure partie du temps c'est 14 - 22h, sinon c'est 13h30 - 22.

Avec une coupure...

Avec à chaque fois une coupure d'une heure concernant la pause déjeuner...

Avec d'autres pauses...

Oui bien-sûr on a 30 minutes de pause qui sont journalières. 30 à 32 minutes. En général, la majeure partie du plateau on a tous la même attitude à ce niveau là, on les divise par trois. 10 minutes, 10 minutes, 10 minutes dans la journée. On peut les étaler comme on le souhaite, en fonction du nombre d'appels, de l'état d'esprit, du besoin pour certains de boire leur petit café ou de fumer une cigarette, mais en général on a libre choix à ce niveau là...

Donc tu ne demandes pas au responsable...

Oui, au départ, quand je suis arrivé c'est vrai que c'était soumis à validation. C'est-à-dire qu'on allait voir notre responsable en l'occurrence un superviseur. Qui a bien évidemment la vue sur le nombre d'appels, le nombre de gens qui sont en pause et qui nous donne ou pas l'autorisation de pouvoir y aller. Mais ça a changé, maintenant nous avons un outil qui s'appelle... Ah j'ai un trou de mémoire...

... Gringo !

Un outil qui s'appelle Gringo, donc il doit y avoir un certain nombre de quota de personnes en appel et d'autres en pause. Tu sais c'est par rapport à la disponibilité. Donc on clique dessus après c'est très facile, ça passe à vert si on peut aller en pause, sinon ça nous dit que la demande est en cours de traitement ou en attente et on patiente le temps qu'on puisse avoir le feu vert après.

Ca permet de nous gérer nous même et de faire un peu moins appel à notre hiérarchie pour aller en pause.

Peux-tu nous raconter une journée type ?

Absolument. Alors une journée type c'est très simple. Au départ on essaye d'arriver toujours un petit peu en avance, le temps de pouvoir lancer tous nos outils. On a énormément d'outils qui sont mis à notre disposition pour pouvoir vérifier toute problématique que peut rencontrer un client. On se familiarise avec ce qu'on appelle chez nous les alertes. Les alertes c'est tout type de dysfonctionnement qu'il peut y avoir sur le réseau ou sur tout autre service.



Ce qu'on peut appeler la «météo DSLAM»...

La météo DSLAM en l'occurrence, c'est une chose, mais ça regroupe énormément de dysfonctionnements. Je peux te donner des exemples, ça peut être un jour une boîte mail qui ne fonctionne pas, ça peut être des destinations qui sont injoignables à l'étranger, ça peut être comme tu le dis des DSLAMs qui ne sont pas en fonction, qui sont en maintenance...

Donc on se familiarise déjà avec ça. Ça nous fait gagner énormément de temps en appel, on fait moins patienter nos abonnés et comme tu dois l'imaginer on peut leur répondre assez rapidement. Il nous faut très peu de temps pour pouvoir les lancer et se familiariser avec ces outils parce que maintenant on a l'habitude. Ensuite on a juste le temps de faire un petit tour sur la terrasse comme tu l'as vu tout à l'heure, boire notre petit café, notre petit jus d'orange pour d'autres et ensuite et bien... c'est notre vie de travail !

Par rapport aux conditions de travail, qu'est-ce qui a changé depuis le rachat d'Iliad ?

Alors par rapport aux conditions nous concernant ?

Oui au niveau des téléconseillers...

La seule et unique chose qui a changé c'est qu'on a eu un très beau défi à relever. Depuis le rachat d'Iliad j'ai vu énormément de choses, dont bien évidemment tu dois être toi aussi au courant, il y a des migrations qui ont été faites, les options 3, les options 5, les migrations DSLAM qui continuent à l'heure actuelle, la migration des boîtes mails, faire en sorte que la majeure partie de nos clients Alice se retrouvent sur le réseau Free bien évidemment. Et en ce qui nous concerne nous, plus particulièrement moi puisque là c'est mon opinion, il n'y a pas eu énormément de changement. Juste se familiariser avec les nouvelles procédures, c'est très rapide, ça va très vite. Je pense que ça nous a donné l'occasion d'avoir un peu plus de communication avec nos abonnés.

Tu as fait la «formation Free» ou pas encore ?

La formation Free pour moi ce sera la semaine prochaine. Mes collaborateurs l'ont déjà faite on a des échos. Mais pour moi ça commence la semaine prochaine, ce sera deux semaines de formation.

Donc tu ne traites pas encore d'appels de Freenautes ?

Nous ne traitons pas encore d'appels de Freenautes. Ce sera le cas bientôt pour moi en l'occurrence et mon équipe. Mais très prochainement, il y aura déjà des équipes qui seront capables de traiter les appels de Freenautes.

Mais tu peux déjà tomber sur des Aliciens qui ont du matériel Free, qui ont les nouvelles Alicebox...

Oui absolument. On a énormément d'appels d'Aliciens qui sont déjà sur des équipements Free et le matériel qu'on leurs fournis sont effectivement des modems et des décodeurs Free.

Et tu as eu une petite formation sur ces nouveaux produits ?

Oui absolument, sur chaque nouveau produit, chaque nouvelle offre, on est toujours formé dessus. Le meilleur moyen d'être capable de renseigner nos utilisateurs c'est de nous-mêmes connaître le produit par cœur. A partir du moment où on le connaît où on l'a intégré on l'a exploré, on est capable d'expliquer à n'importe qui son mode de fonctionnement et de palier à toutes problématiques.

Justement les Freebox «déguisées» en Alicebox, qu'en penses-tu par rapport aux autres modems qu'Alice a eu ?

Pour moi je ne trouve pas que c'est une Freebox déguisée en Alicebox...

C'est plus compliqué, plus simple ?

Ce n'est pas plus compliqué et ce n'est pas plus simple, chaque modem a une fonction bien définie, c'est être capable de pouvoir faire office de routeur et de fournir à nos abonnés Internet et téléphonie. La différence c'est que sur certaines propriétés comme le nombre de ports ethernet, la capacité de pouvoir brancher dessus un disque dur ou autre chose et là je parle de décodeur, ce n'est pas très contraignant. A partir du moment où on a été formé dessus, au contraire, c'est à nous de mettre en avant ces nouveautés pour nos utilisateurs.

Le matériel est le même, un modem ce sera toujours un modem et un décodeur TV ce sera toujours un décodeur TV.

Et par rapport aux appels que tu prends, depuis le rachat... Est-ce que les abonnés sont au courant ? Est-ce qu'ils ont des questions...

Effectivement. Je prendrais comme exemple l'année 2009, plus particulièrement le mois de février. Là où nous avons commencé toutes les migrations dont nous avons parlé précédemment. Il y a eu, je ne dirai pas une inquiétude, mais plutôt, nos abonnés avaient besoin d'avoir beaucoup plus d'informations qu'avant.

«Est-ce que Free a racheté Alice ?»

«Est-ce qu'ils ont fusionné ?»

«Que se passe-t-il concrètement ?»

«Est-ce que la marque Alice va toujours rester ?»

«Qu'est-ce qui va se passer pour nous ?»

«Est-ce qu'on va avoir du nouveau matériel ?»

«Est-ce qu'on va avoir des pannes ?»

«Qu'est-ce qu'on va avoir de plus ?»

«Qu'est-ce qu'on va avoir de moins ?»

«Je ne comprends pas, pour moi ça ne marche pas, depuis une heure depuis trois heures, est-ce que c'est du à ça ?»

«Est-ce qu'on va avoir une souscription qui va être plus chère ?»

On en reparlera peut-être tout à l'heure,

«Est-ce que l'assistance va devenir payante, comme chez Free ?»

Tout un tas de questions de ce type. Après notre travail à nous ensuite c'est tout simplement de les rassurer, de leur expliquer concrètement pourquoi on fait ça.

Il y avait des questions taboues ? Il y avait des réponses que tu ne pouvais pas apporter ?

Absolument aucune question n'est taboue parce qu'à partir du moment où un abonné nous pose une question c'est qu'il cherche véritablement à comprendre ce qu'il lui arrive. En particulier sur son service et ça c'est tout à son honneur. Ensuite, de notre côté à nous, il va de soi qu'en tant que chargé de clientèle, on a des réponses qu'on était capable d'apporter et d'autres que nous n'avions pas, pour X ou Y raisons. C'était à l'étude encore au niveau de notre hiérarchie, ce n'était pas encore mis en place, et à partir de là, il n'y avait pas de langue de bois si tu préfères, il fallait juste être honnête avec nos utilisateurs et leur expliquer. Si on a la réponse on la communique, si on ne l'a pas : «Pour l'instant nous ne savons pas», donc on les invite à nous recontacter, le cas échéant, pour pouvoir leur fournir l'explication qui convient.

Quelle pourrait-être selon toi la plus grande insatisfaction exprimée par les abonnés ?

J'estime qu'il n'y a pas de degré d'insatisfaction ou un autre. Pour un abonné c'est très simple. Que ça soit un abonné Free ou un abonné Alice, ils payent pour avoir un service. Donc tous les mois, bien évidemment ils ont la somme de leur souscription qui est prélevée sur leur compte bancaire. En échange nous sommes à même de pouvoir leur fournir Internet, téléphonie et tout autre service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. La plus insatisfaction pour eux, c'est quand ça ne marche pas.

Si ça ne marche pas ils ne sont pas contents et ils ont tout à fait raison. Ensuite quand ils nous appellent, c'est à nous de leur expliquer des fois pourquoi ça ne marche pas, quel est le but, ce qu'on est en train de faire. A partir de là, si on est capable de les rassurer et de leur expliquer concrètement ce qu'il se passe...

L'insatisfaction restera toujours. Un abonné insatisfait sera toujours insatisfait. C'est le facteur temps en fait. Entre le laps de temps où le dysfonctionnement a pris naissance et le laps de temps où nous sommes capables de pouvoir le résoudre. Et la patience n'est pas la même chez toi, chez moi, chez Pierre, Paul ou Jacques.

A mes yeux la plus grande insatisfaction de l'abonné, c'est quand ça ne marche pas. N'importe quel service, Internet, téléphone, télé ou autre...

Revenons au sujet du rachat, pour toi les abonnés Alice sont au courant ou ne sont pas au courant ?

Ils sont au courant. Dans la plus grande majeure partie ils sont au courant. Bien-sûr une infime partie ne savait pas et il est de notre rôle de pouvoir aussi leur expliquer cela. Donc cela passe par une simple question en les faisant patienter le temps de pouvoir faire un test :

_ «Êtes-vous au courant de ce qui se passe concrètement ?»

_ «Non je ne savais pas»

_ «Et bien je vais vous expliquer, voilà ce qu'il se passe...»

On peut employer le terme de fusion, de rachat ou autre, mais si derrière on arrive à donner des bons points expliquant que c'est pour le bien de notre abonné. Tout ce que nous faisons, nous le faisons pour l'abonné.

Par exemple dans le cas de migration sur les DSLAM Free... Il y a déjà eu des surprises ?

C'est très rare, c'est exceptionnel mais c'est arrivé une fois. Je prends l'exemple d'un abonné qui appelle tout simplement en expliquant voilà «Bonjour, je vous appelle parce qu'aujourd'hui je me suis levé ce matin en ayant mon service qui ne fonctionnait pas». Donc plutôt que d'employer le terme «migration DSLAM», parce que beaucoup d'abonnés ne sont pas censés le comprendre. Eux, le but c'est qu'ils utilisent leur service. Connaître les teneurs et les aboutissements techniques, je pense que, non seulement ça ne les regarde pas, mais ils ne veulent pas en entendre parler. Donc on essaye de trouver autre chose. On leur parle du rachat, s'ils ne sont pas au courant, on leur explique ce qu'on est en train de faire maintenant :

_ «C'est tout simplement vous décâbler d'un équipement Alice pour vous câbler sur un équipement Free».

_ «Donc le but bien évidemment, pour un service beaucoup plus stable, pour d'autres services qu'on pourra vous apporter à l'avenir...».

C'est une légère contrainte parce qu'en général pour tout changement qu'on fait, toute procédure qu'on amène à un abonné, la majeure partie du temps il voit le côté négatif. Si tant est qu'il y ait une coupure, c'est ce qu'il va voir en premier. On lui explique, là il voit le côté positif, par contre s'il est patient, s'il nous accorde un peu de son temps et bien évidemment de sa confiance, au final il sera satisfait. Parce que ça remarquera. Une migration DSLAM, je ne sais pas si tu es au courant mais c'est très rapide. Free sait faire ça très très bien, donc à partir de là, il n'y a vraiment aucune problématique. C'est la communication qui compte. A mes yeux c'est ça. Quand on leur explique concrètement de quoi il en retourne et qu'on est honnête avec eux...

Tu m'as dit être là depuis bientôt 3 ans, donc tu étais là lors du rachat en juillet 2008, est-ce qu'il y a eu des bruits de couloir, est-ce que vous étiez contents que l'acheteur soit Free par exemple...

Je vais répondre à cette question à mon niveau pour commencer. Il n'y a pas eu de véritable inquiétude. Notre rôle à nous, nous ne sommes pas des techniciens, nous sommes chargés de clientèle au service technique. Ensuite, ce qui nous dépasse, ça peut être le rachat, ça ne dépendra jamais de nous, pour quelle raison une entreprise en rachète une autre... Nous, notre préoccupation première, ce sont nos abonnés. En l'occurrence là ce sont les abonnés Alice, très prochainement probablement des abonnés Free aussi. Ce qui nous intéresse, ce sont nos abonnés. Donc pour être tout à fait clair avec toi, que ce soit Free, je suis très satisfait de ce rachat, ça peut être Free, ça peut être tout autre fournisseur d'accès à Internet, ce n'est pas le plus important. Le plus important c'est de traiter nos appels comme il se doit. A notre niveau.

Maintenant pour un rachat, pourquoi une entreprise plutôt qu'une autre, ça je crois que ça ne nous concerne pas et c'est peut-être plus haut qu'il faudra poser la question.

Aucune inquiétude donc ?

Je n'ai pas été inquiété, mes collaborateurs n'ont pas été inquiétés. On a, encore une fois c'est peut-être une chance que nous avons, nous avons une communication qui passe très bien chez nous. Et quand je dis de la communication, c'est de notre hiérarchie et on descend les échelons jusqu'au plus petit étage. La communication passe très bien, on a été assez informé. Les bruits de couloir seront toujours des bruits de couloir, les rumeurs seront toujours des rumeurs. Il ne faut pas y apporter de l'importance, ce qui compte c'est le concret. Donc on nous explique concrètement ce qu'il va se passer et à partir de là nous sommes à même de nous y préparer. Mais encore une fois, je ne vais pas dire que ça dépasse nos compétences puisque ça ne nous regarde pas. Si tu préfères c'est une autre dimension. Ce n'est pas à nous de gérer ça. Ce que nous gérons nous ce sont nos abonnés.

Comment perçois-tu le changement de hotline gratuite à hotline payante : une bonne chose, une mauvaise chose ? Déjà est-ce que tu commences à prendre des appels avec prestations d'assistance ?

Alors dans l'état actuel des choses, la grande majeure partie de mes appels, ce sont tous des abonnés Alice qui ont la communication qui est prise en charge par nos services. Très exceptionnellement, nous avons des abonnés pour qui la communication est payante...

Et tu le sais en début d'appel ?

Alors ça dépend. Parce que la majeure partie du temps, je vais te donner un exemple. Ce sont des abonnés à qui nous, précédemment, nous n'étions pas capables de fournir le service télévisuel par exemple. Depuis que nous les avons dégroupés sur des DSLAM Free, nous sommes capables de leur fournir cette option. Par contre, ce qu'il faut savoir, c'est qu'avant de pouvoir bénéficier du service, et ça je suppose que tu es déjà informé là-dessus, tu dois valider des nouvelles conditions générales de vente. Dans ces nouvelles conditions générales de vente, on explique concrètement à la majeure partie de nos abonnés, que le point le «plus important», c'est que si ils les acceptent, à l'avenir, quand ils vont nous appeler, la communication sera payante. Ensuite, ce qu'il faut savoir, c'est pourquoi un utilisateur appelle. Le nombre de fois où il est susceptible de nous appeler et qu'est-ce qu'on peut lui proposer à côté. Donc la majeure partie des abonnés, pour ces cas-là, s'il souhaite avoir plus de destinations téléphoniques en l'occurrence, maintenant on est capable de faire tout comme Free, de fournir les appels par exemple vers le Maroc, ce qui n'était pas le cas précédemment, on avait d'autres offres comme celle-ci mais elles étaient payantes, donc on leur demande de mesurer le pour et le contre. Ce qui les intéresse véritablement.

Quoi que, à cela, nous avons quand même ajouté une petite option, certes moyennant finances, elle est de cinq euros, c'est l'assistance technique gratuite, qui permet à nos abonnés pendant toute la durée du mois, de pouvoir nous appeler autant de fois qu'ils le souhaitent si tant est qu'il en ait besoin, pour cinq euros...

Quelles sont tes perspectives d'avenir au sein du groupe ?

Pour l'instant, je n'y pense absolument pas. C'est un rachat qui se passe actuellement, il y a beaucoup de procédures à mettre en place, beaucoup de services où il faut revoir certaines choses, donc ce qu'il m'intéresse actuellement c'est exclusivement nos abonnés. Faire en sorte de leur apporter le plus possible et bien évidemment, qui vivra verra :-)

Un petit mot sur Free Mobile ?

Très bonne initiative. C'est bien que Free puisse bénéficier actuellement de cela. Ça pourrait peut-être permettre de tenir tête à l'autre fournisseur d'accès à Internet qui est le seul capable de pouvoir procurer Internet, téléphone fixe, télévision et téléphonie mobile aujourd'hui. Plus il y a de concurrents et plus les prix baissent et plus nos utilisateurs sont contents.

Que penses-tu des sites communautaires comme C-Alice ou Alice-Info ?

Ca aussi c'est une très bonne initiative. Ça permet à la majeure partie des clients de mettre déjà en premier lieu un point de vue sur leur souscription, un point de vue sur nous, leur service utilisateur, quelque soit les services, ça peut être le service technique, ça peut être la fidélisation, ça peut être le service gestion de comptes... Et ce qu'il y a de plus important je trouve, ce sont toutes les procédures qui n'ont pas lieu d'être chez nous, qui sont si tu veux «hors-périmètre» ... Les ouvertures de ports, comment manipuler son modem, comment établir telle ou telle chose. On sait très bien quand un abonné nous appelle, on est à même nous de pouvoir lui dire que ça dépasse notre périmètre, que ce n'est pas dans notre champ d'action, mais ce n'est pas une réponse négative qu'on lui apporte car ensuite on le guide sur ces sites là... C'est un peu comme Free avec leurs newsgroups je crois...

Les abonnés connaissent bien ces sites ?

Encore une fois c'est au cas par cas. La majeure partie de nos abonnés sont au courant. Parce qu'il nous arrive nous en plus, de faire de la valeur ajoutée, ça peut être «n'hésitez pas à vous rendre sur votre rubrique assistance technique», «n'hésitez pas à vous rendre pour X ou Y raison sur ces fameux sites»... Quand un abonné nous demande, on lui dit. Après, je ne te garantis pas qu'on fait ça à tous les appels, ça dépend de la problématique de l'abonné, mais en général, en fonction de l'utilisation qu'il fait de son service, on est à même de pouvoir le renseigner à ce niveau là...

Pourrais-tu nous dire en fonction de quels critères est redirigé un appel ?

En fait il n'y en a aucun. Actuellement quand une personne appelle, on lui demande de saisir son numéro de téléphone et seulement en fonction du flux d'appels, l'abonné peut être soit dirigé vers notre service, ça peut être Marseille, ça peut être Bordeaux, ça peut être un centre externe... Mais quoi qu'il en soit, encore, je trouve que cela ne devrait pas être une inquiétude quelconque pour nos abonnés... Parce que j'ai déjà eu des clients qui me disent «sur quelle plateforme je suis, où je suis, est-ce que je suis en France, est-ce que je suis à l'étranger ?». Le niveau de compétence est exactement le même. Il peut certaines fois y avoir des malentendus, des erreurs d'incompréhension, mais actuellement, je peux répondre à cette question, on fait énormément d'efforts pour pouvoir corriger cela. Mais d'un point de vue compétence, que ce soit n'importe quel centre, on est tous formé de la même manière, on marche tous comme un seul homme et on est tous capable d'apporter des réponses qu'il faut à nos utilisateurs. Et ce n'est pas de la langue de bois ou autre chose...

C'est plaisant à entendre...

C'est le but, on est là pour l'abonné au départ. Je ne sais pas comment expliquer... Dans des visions utopiques on te dit que l'économie doit être au centre de l'Homme, ou l'Homme au centre de l'économie... C'est pareil pour nous. Sans les abonnés qui sommes-nous ? Sans eux tout ce que tu vois ici n'existe plus. On est là pour eux.

Donc si on arrive à faire de notre mieux ensuite pour pouvoir faire en sorte qu'il soit satisfait. Une panne sera toujours une panne, quelque soit le fournisseur d'accès à Internet, personne n'est capable de dire qu'on est capable de fournir un service sans aucune panne. Personne ne peut prédire l'avenir, quelque soit le matériel, quelque soit le DSLAM ou le réseau. La panne est une chose. Savoir la corriger dans les temps qu'il faut, savoir expliquer à l'utilisateur ce qu'il se passe, comment on va corriger ça, savoir bien évidemment le dédommager, pour ce qu'il a rencontré... C'est une preuve pour vous dire qu'on compte sur vous, on compte sur votre engagement, on compte sur votre participation. C'est le plus important, un contrat c'est dans les deux sens. Il y a le fournisseur d'accès à Internet et il y a aussi l'abonné. Après ce n'est qu'une question d'éthique, enfin ça c'est mon opinion...

Comment tu vois évoluer les centres de Paris, Marseille et Bordeaux ?

Je ne me suis jamais posé la question à ce niveau là... Je pense que notre champ d'action sera peut-être différent. Je pense qu'il est fort probable qu'on ait à traiter des appels concernant des abonnés Free, en plus des abonnés Alice, mais pour nous ça ne changera absolument rien. Un appel restera toujours un appel, un dysfonctionnement toujours un dysfonctionnement, quelque soit le fournisseur d'accès à Internet, maintenant la marque Alice ou Free. Un réseau restera un réseau et je suis très confiant en l'avenir, très confiant. Il y a Free Mobile qui va arriver, il y a beaucoup de perspectives je pense et donc je ne suis pas inquiet.

Comment tu vois un Freenaute d'un côté et un Alicien de l'autre ?

Pour moi absolument aucune différence. C'est très simple. Ensuite c'est peut-être la typologie de l'appel en elle-même qui change... Ce qu'il faut reconnaître ce que c'est vrai que du côté de Free, quand tu regardes, il y a énormément de services lié à Internet et à la téléphonie. Je sais que ce n'est pas géré de la même manière. Je sais que les newsgroups y sont pour beaucoup. Il y a le FTP, le Freeplayer en l'occurrence, il y a énormément de différences par rapport à nous à ce niveau-là. Mais si un abonné nous appelle, que ce soit un Freenaute, que ce soit à Alicien, c'est qu'il a besoin d'un renseignement ou qu'il a besoin d'aide. Notre travail à nous c'est d'avoir les compétences pour pouvoir l'aider. C'est tout.

Et là je ne vois aucune difficulté. Comme je te l'ai dit nous sommes très bien formés, on a énormément de procédure à ce niveau-là. On est actuellement comme on en a parlé tout à l'heure, équipe par équipe, on commence à être formé sur les appels Free. Donc on a pas d'apriori à ce niveau-là au contraire, je vais même dire mieux, on a hâte d'y être :-)

Tu as une Alicebox ou une Freebox chez toi ?

Chez moi une Alicebox et chez ma compagne une Freebox :-)

Vu que tu peux donc tester les deux services, qu'est-ce que tu mettrais d'Alice chez Free, qu'est-ce que tu mettrais de Free chez Alice ?

Concernant l'utilisation, concernant le modem en lui-même je ne changerai pas. Par contre s'il y a des options que j'aimerais bien voir, la fameuse option chez nous «4 heures vers les mobiles», qui est maintenant très répandue, qui est accessible à tous, à 10 euros par mois, je trouve que c'est une option qui ferait beaucoup de bien à Free... En contrepartie, il y a les appels concernant le Maroc et je suis très content qu'on y ait accès. Le FTP j'aurai bien aimé que ce soit possible aussi chez Alice. Sur une certaine catégorie de modem, nous ne sommes pas capables actuellement de pouvoir fournir le décodeur TV HD. Qui est toujours fourni par Free...

Grâce à Free maintenant nous avons été capables de fournir le service TV à des abonnés Alice qui n'en bénéficiaient pas auparavant. Donc en fait pour être tout à fait honnête avec toi, je pourrais t'en citer plusieurs mais il faudrait prendre le meilleur d'Alice et le meilleur de Free et réunir tout ça en un seul morceau. Et je crois que c'est la philosophie actuellement et c'est la manière de penser un petit peu de tous. Si on arrive à associer cela, nous sommes les meilleurs.

Donc tu penses qu'il faudrait réunir les deux marques ?

On peut conserver les deux marques. On peut améliorer les deux marques. Ensuite, faire en sorte qu'il n'y en ait qu'une seule qui soit homogène pour tous les deux, ce n'est pas à moi de répondre à cette question. Ça ce sont les dirigeants en général qui décident de ça. Mais que ce soit une seule marque ou que ce soit deux, on est capable de traiter tous les appels, on est capable de venir en aide à tous, et au plus grand nombre bien-sûr.

Un dernier mot pour les lecteurs de la Newsletter ?

Tout ce que je peux leur dire c'est qu'ils seront à même de pouvoir très prochainement donner leur avis sur notre service technique, parce que très prochainement nous aurons des Freenautes au téléphone :-)

Et ils seront capables de se faire leur propre opinion sur nous !