

Reportage : Orange ouvre les portes de sa hotline

« Il reste des choses à faire dans le domaine de l'assistance technique », annonce d'entrée Olivier Wicquart, directeur de l'assistance technique home. Ce petit aveu d'humilité est une preuve de réalisme.

Dans son centre d'appels de **Montigny-le-Bretonneux**, en région parisienne, l'opérateur traite chaque jour des milliers d'appels de clients, professionnels ou particuliers, confrontés à des pannes de messagerie, de Wi-Fi, etc. L'équipe, composée d'un bataillon de 60 conseillers, est répartie par plateau. Chaque espace dispose d'une tâche définie. Une équipe gère les soucis de connexion internet tandis qu'une autre consacre ses forces aux problèmes liés aux lignes fixes.



>>>Une téléconseillère du centre d'appels d'OrangeLes appels ne manquent pas. L'ensemble des **3.200 conseillers techniques** français gèrent **30 millions d'appels par an**, dont 20 pour Internet et 10 pour la téléphonie fixe.

« En 2006, nous recevions des appels de 66% des clients IPTV. Pour Internet, près de 41% de nos clients faisaient appels à la hotline. En 2008, nous avons ramené ces chiffres respectivement à 9 et à 21% », affirme Olivier Wicquart. Une manière habile de dire que la hotline d'Orange ne brasse pas du vent et améliore ses prestations malgré les critiques acerbes des associations de consommateurs.

Le service se veut efficace. L'opérateur a décliné son dispositif en trois volets : contrat d'assistance, contrat d'assistance professionnel payant pour lequel une prise en main du poste à distance est possible et un dernier contrat plus spécifique, géré par une cellule d'experts. Les conseillers disposent d'outils pour traiter et personnaliser les appels. Un outil de CRM (système de gestion de relation client) et une solution de diagnostic des pannes aident les conseillers dans leur tâche quotidienne.

Selon Orange, un opérateur peut être amené à passer beaucoup de temps avec un client pour trouver une solution. « On peut aller jusqu'à 45 minutes, mais passé 30 minutes ça devient compliqué »,

explique un conseiller, Pour les soucis les plus pointus, un rendez-vous téléphonique est proposé. Il est entièrement à la charge de l'opérateur.

Pour compléter ses propres équipes, Orange a fait appel à six sous-traitants parmi lesquels se trouvent les sociétés Webhelp et Teleperformance (qui opère également une partie du helpdesk de SFR). Ces six partenaires, affirme l'opérateur disposent des « *mêmes formations* » et fournissent les mêmes prestations que les conseillers 'maisons'. « *Ils contribuent aux améliorations des produits(...).* » complète Olivier Wicquart.



>>>>Le poste d'un téléconseiller

L'opérateur historique, à l'instar de ses concurrents, disposent de centres d'appels à l'étranger. Mais les informations sur ce sujet hautement sensible restent verrouillées. « *On ne communique pas sur ce sujet* ». Dommage, chez Orange l'ouverture et la communication semblent avoir quelques limites et l'on sait que les centres d'appels basés à l'étranger sont souvent épinglés.

Autre point sensible, la tarification locale du service. Après s'être vus imposés ce tarif pour le temps d'attente, les FAI doivent aujourd'hui l'appliquer pour toute la prestation (au lieu de 0,35 centimes la minute). La [loi Chatel](#) a été vécue comme un drame par les opérateurs qui face à cette perte conséquente de revenus avaient prévenu que la qualité du service pourrait baisser et que des délocalisations pourraient se produire.

Orange qui a été [le premier](#) à appliquer la loi affirme jouer le jeu. Aucune migration massive de centres d'appels vers d'autres horizons (le Maroc par exemple) n'est pour le moment au programme, affirme la filiale de France Télécom.

Face à un parc de 7 millions de clients internet et d'1 million de clients IPTV, l'opérateur historique entend jouer la carte du local et de la qualité. Mais avec un service beaucoup moins onéreux pour les consommateurs, les appels vont se multiplier et la tentation de la délocalisation pourrait devenir très forte.