

CONFINEMENT, CONFIANCE, IMPACTS DE GESTION (le cas Bouygues Télécom)...

J'ai tenté dans une récente réflexion de faire apparaître les conséquences qu'une prise de position à caractère de dogme induit dans la conduite de la gestion de la crise sanitaire qui frappe la planète. Les différentes approches selon les pays ont montré que les conséquences économiques selon la façon dont la crise est comprise sont loin d'être comparables.

Afin de donner une base expérimentale à ma réflexion et afin de bien faire comprendre l'importance des composantes induites par une modification brutale des conditions d'environnement je me réfère aux situations rencontrées dans le domaines du négoce de matières premières comme dans le cas d'une opération d'achat ou de vente de de pétrole, de blé, de soja ou de cuivre. Les enseignements que mon expérience professionnelle m'a apporté, m'ont conduit à mettre en œuvre ce que je nomme des stratégies ouvertes afin de limiter les pertes et éviter que les partenaires de la transactions se dégagent de leurs obligations.

La première réaction du plus puissant des contractant est de faire supporter la perte au plus faible et à se dernier de se dégager de ses engagements. L'issue de ma tentative de changement d'opérateur de fourniture d'accès internet est à ce titre aussi très révélateur des failles de gestion et des rapports de force qui sont en jeux.

Le 11 septembre dernier je me rends donc dans une boutique Bouygues Télécom, fournisseur que j'avais eu dans le passé en raison de son offre innovante à l'époque sur le marché des téléphones portables. La relation avait été rompue à la suite d'un différent sur la gestion de l'abonnement d'un de mes fils partant en ERASMUS. J'avais lors de la souscription, envisagé cette éventualité et m'était assuré que je pouvais suspendre le contrat pendant la période de séjour à l'étranger.

Or quand l'éventualité s'était concrétisée, Bouygues m'avait facturé une pénalité supérieure à l'abonnement annuel. De ce fait et en raison de l'intransigeance de l'entreprise et du transfert immédiat de mon dossier à une entreprise de recouvrement contentieux, j'ai rompu toute relation avec Bouygues pendant plus de 15 ans. Les relances contentieuses ont duré plus de deux ans.

L'affirmation et l'engagement du vendeur en boutique que l'entreprise avait amélioré sa gestion des rapports clientèle, et conforté par **“Relation client magazine” décerne un CX Awards d'or à Mon assistant Bbox** j'ai accepté de renouer des relations initiée par une sollicitation téléphoniques mettant en valeur la haute compétitivité de l'offre promotionnelle de 10,99€ pour le téléphone portable avec liaison internet de 80 Go et de la liaison internet, téléphone télévision de 27,99€ assortie de la garantie de connexion assurée par une clef dite « 4g ».

Le mandataire Bouygues affirmait en outre que ces conditions seraient pérennes et pour cela qu'il suffisait de menacer de ne pas donner suite à l'engagement d'un an prise au départ. Bien que ce type de situation me sembla quelque peu inéquitable au plan de la concurrence, mais en phase avec l'offre SFR, j'ai décidé de tenter l'expérience.

Le branchement de la liaison fibre optique a été effectuée par les soins d'un sous-traitant SOGETREL qui n'était chargé que de bancher les fils sans s'assurer du fonctionnement de la liaison téléphone et fibre selon les instructions de son mandant Bouygues.. Les techniciens m'assurant par ailleurs du fonctionnement impeccable de la télévision, service qui n'a jamais fonctionné chez le précédent opérateur. La liaison par courant porteur n'a dans cette résidence comme dans la précédente n'a jamais pu être établie. Cette situation me laisse dubitatif sur la fiabilité des compteurs LINKY sur la qualité de la gestion qu'ils devaient permettre de ma consommation et pour laquelle je n'ai vue aucune concrétisation ainsi que sur l'absence de danger à long terme des fluctuations de fréquences que ce dispositif implique.

Récemment ENEDIS a donné la preuve de son utilité pour le moins discutable en faisant une enquête sur les disjoncteurs installés dont la charge de vérification n'était pas faite par le dispositif soit disant pertinent pour ce type de gestion et dont la charge était transférée aux abonnés LINKY.

Pour revenir à l'installation SOGETREL, limitée car je possédais déjà la fibre, sa gestion m'a paru approximative, car les agents ne se livrent qu'à des vérifications inutiles rendues obligatoires par leur cahier des charges. Ils ont tenu fermement à les effectuer car si elles n'étaient pas réalisées, ils n'étaient me dirent-ils pas payés. Ce qui m'a semblé quelque peu léonin et stupide ou dénotant un niveau de confiance inexistant entre les installateurs et leur mandant.

Lorsque j'ai voulu utiliser la liaison, elle ne fonctionnait pas et l'on m'a envoyé le 28 septembre un premier message pour effectuer des tests. En fait c'était à moi de faire le travail de Bouygues. Cet exercice a été en vigueur et ceci jusqu'au 13 novembre Malgré ma dénonciation du contrat faute de réalisation.

J'ai ainsi répété les mêmes tests au moins deux fois par jour pour constater à chaque fois que la liaison ne fonctionnait pas. L'appareil de connexion affichant

de façon constante qu'il n'y avait aucune débit entrant ni sortant et affichait alternativement les codes d'erreur C1 et T1. La liaison WIFI qui était affichée comme active dans la seconde moitié du mois d'octobre était fallacieuse et ne permettait aucune liaison.

À chaque sollicitation du service client où à chacune de mes sollicitations de dépannage alternativement, il m'était affirmé que les services techniques devaient être rétablis. Avec le recul il est clair que rien n'était entrepris correctement caron demandais de le confirmé ou de rester à proximité de l'appareil pour des tests complémentaires toujours les mêmes. Cet exercice a été réalisé 19 fois. Ce qui impliquait que je sois en permanence à l'écoute d'un appel. effectué selon le bon vouloir de l'entreprise. Mon absence lors d'un appel était sanctionné par une interruption de la liaison par Clef WIFI qui matérialisait bien médiocrement le ,moyen de connexion avec l'entreprise.

Les publicités sur la continuité du service internet dont le fonctionnement a été pour le moins approximatif et sujet à de fréquentes coupures sont trompeuses.

La promesse faite de dépêcher la venue d'un technicien sur place pour traiter l'anomalie ne s'est jamais concrétisée ni ne semble avoir été transmise , ni prise en compte par l'entreprise..

Même alors que j'ai reçu en retour les accusés de réception de ma rupture de contrat en raison de l'absence de fourniture effective du service facturé, plusieurs demandes de confirmation du fonctionnement de la » Box » me sont envoyées..J'ai d'ailleurs confirmé au service client de vive voix ma décision sans qu'elle soit prise en compte. Encore à ce jour l'entreprise entretient un dialogue de sourd en faisant comme si tout allait bien.

Les aspects facturation par ailleurs fournissent d'autre motifs d'inquiétude et interrogent sur la qualité de la gestion comptable et financière de l'entreprise :

- Les déductions contractuelles ne sont pas effectuées et le 13 novembre un SMS m'indique pour la troisième ou quatrième fois qu'une réduction de 5€ sur mon forfait téléphone avait bien été prise en compte sans aucune réalisation. Du fait de ma résiliation fibre elle n'a plus lieu d'être ;
- la fourniture de la clef 4G est semble-il facturée alors qu'elle est contractuellement gratuite.
- Des réductions pour défaut de service annoncées à plusieurs reprises par les interlocuteurs du service client m'ont jamais été mises en place.

Au totalil s'agit en fait d'une surfacturation non contractuelle représentant le quart de la facturation globale. Il s'agit de prélèvements qui sont pas dus comme le sont en outre la fourniture des appareil et leur locations qui se révèlent inutiles Le 48€ d'installation ne sont pas plus justifiés.

J'ai lors de la première sur facturation manifesté mon mécontentement à la boutique où j'avais souscrit les contrats. Surprise à l'annonce de ma demande alors que j'étais dans la file d'attente hors de la boutique, l'employée m'a brutalement repoussée et disant de m'adresser au service client bravo pour la relation client.

Le procédé en place qui consiste donc à facturer le client alors que la fourniture n'est pas effective et de promettre un remboursement qui n'arrive jamais. Cela tiens de l'escroquerie en bande organisée.. Il interroge sur la fiabilité des chiffres publiés par la firme cotée en Bourse et sur la confiance que doivent y accorder les investisseurs.

J'aurais du normalement rompre la relation lors du premier incident de facturation sur l'abonnement téléphone portable dont la souscription conjointe avec la ligne internet fibre incluait la déduction de 5€ mentionnée précédemment et jamais appliquée.

Les mesures de confinement décrétées le 29 novembre m'ont conduit à considérer que les inadéquations de gestion de BOUYGUES TELECOM sont en phase avec une analyse plus globale sur la les incohérences dans la gestion des risques liés à l'épidémie. Ils m'ont porté provisoirement à la mansuétude, alors que j'envisageais de porter plainte pour escroquerie, publicité mensongère et détournement de fonds contre M. Agerame signataire d'une lettre certifiant que la prestation était assurée, alors même que j'avais dé divers mensonges sur la réalisation de la fourniture contrefactuelle . Avec le recul je constate que rien n'a changé car j'ai essuyé ce même défaut de respect des engagements pris par le passé.

Au global quels enseignements peut-on tirer de cette expérience malheureuse réalisée par un fournisseur au moins indélicat au pire un escroc ?

Si l'on fait un récapitulatif des faits on constate :

- les responsabilités liée à des opérations matérielles, et celles des services de relations client sont soigneusement scindées entre elles en encore plus fortemen en ce qui concerne ceux des responsabilités de gestion globale de l'entreprise
- les installateurs sont soumis à des contraintes formelles léonines sans pouvoir par leur compétence solidifier la relation client-fournisseur. On a peur que des contrôles de routine soient oubliés sans laisser les acteurs s'adapter aux problèmes rencontrés. On génère ainsi des risques cachés de cohérence entre la réalité et les informations de gestion ;. Il s'agit d'une tromperie intentionnelle.
- Les responsables de vente du produit n'ont qu'une fonction de caser au client le plus de matériel possible sans soucis de vérifier les besoins et ils sont dégagés de tout risques de fonctionnement. Le

client se trouve sans recours autre qu'une relation avec un secteur commercial sans capacité autre d'intervention dans cette relation client limitée à la vente sans responsabilité que d'entrer dans la voie du conflit.

- Les conseillers clientèle sont bien gérés et les temps d'attentes par rapport à d'autres organisation sont a minima, mais le suivi des incidents par client n'est pas assuré, on ne sait même pas en dehors de la procédure automatique de redémarrage quels sont les problèmes et les solutions testées. On vous coupe sans préavis et sans motif la liaison de secours objet de l'engagement de permanence de la liaison internet en affirmant faussement par écrit que tout marche bien.
- La gestion des facturations ne correspond pas aux engagements de promotion pris à la signature :
 - pas de déduction du cumul internet-téléphone portable ;
 - facturation sans explication des montants prélevés
 - facturation de la fourniture d'un service non disponible.

Dans un premier temps on peut accepter que l'entreprise soit perturbée par les astreintes indues prises par le gouvernement face à une menace qu'il n'est pas préparé à gérer. Mais en fait les défauts de gestion et d'organisation sont les mêmes :

- on ne savait pas qu'il n'y avait pas de masques
- on ne tien pas compte du fait que en plein air le risque est faible et l'on ferme les jardins public et interdit les opérations de déconcentration du virus par les UV.
- on demande un confinement mais les transports aux heures de pointe sont saturés car on a réduit les fréquences et les horaire ne sont pas respectés et les trains annulés sans préavis comme la liaison 4G de Bouygues.

Dans un second temps on constate que l'organisation est telle que l'information sur un problème ne circule pas dans les rouages des différentes unités, et que les promesses faites sont sans réalisations concrète et que l'on applique les mêmes procédures de la même façon inlassablement comme un disque rayé.

Pour effacer les dysfonctionnement et les erreurs d'appréciation on accroît les contraintes sur les plus faibles et on les tétanise par la peur sur des dangers inexistant. Une vieille personne porte un masque en permanence même en dormant lui faisant courir un risque d'étouffement. En pleine campagne un

résident condamne un chemin jouxtant son terrain. Sa maison est à plus de dix mètres. Ce policier ne veut pas prendre en main le document justificatif de déplacement et menace de procès verbal pour un motif incohérent alors qu'il n'y a personne à plus de cent mètres à la ronde etc...

Cela ne met pas nécessairement en cause la qualité et la bonne volonté des personnels impliqués ; mais une contrainte coercitive comme celle appliquée sur les installateurs Bouygues, implique comme c'est le cas dans les organisations US que les personnels remplissent leur fonction point barre.

C'est ce type d'organisation qui a permis à Kerviel de prendre des risques non identifiés. Fractionnement des contrôles, anomalies trop nombreuses sans conséquences, absence de gestion de cohérence. Grâce au Sénat les responsables sont vaccinés contre le risque Covid administratif ou sur celui des escroqueries sur les fournitures et les services .

La conduite de la crise sanitaire débouche ainsi sur les mêmes travers que ceux constatés avec l'entreprise de télécommunication..

On considère que l'on est en conflit et l'on mesure seulement le danger sur le nombre de morts et le nombre de cas de complications graves afin de les gérer avec des moyens notoirement insuffisants sans y remédié de façon adaptées. On dit que les masques ne servent à rien puis ensuite on verbalise ceux qui n'en portent pas. Il était facile de demander à toutes les ménagères ayant une machine à coudre d'en confectionner.

On met en place un test de dépistage peu fiable qui peut détruire les sinus et qui ne donne aucune assurance dans la durée alors que l'on a mis les populations sous stress. Elles développent donc des réactions hystériques comme cette femme qui porte un masque même la nuit eu cet homme vivant en pavillon près d'un bois qui interdit le passage dans le chemin forestier longeant sa clôture.

Lorsque je suis allé faire mes dévotion à mes parents, je suis passé dans les lieux où j'ai passé mon enfance et contemplé les tours dans lesquelles sont entassés les familles. Ce confinement pour ces gens là conduit à les condamner à la contagion tant il y a des potentialités de concentration du virus dans les parties communes et au sein de la famille.

Le confinement qui peut à la rigueur avoir des justifications en milieux de soins intensifs, n'en a aucun dans ces conditions. Il faut inciter au contraire les gens à sortir pour limiter la charge virale dans les espaces restreints. Il faut gérer les concentrations obligatoires notamment dans les transports notamment en décalant les horaires de présence, mais en préservant les temps de recouvrement de façon à ce que l'information circule et que les entreprises fonctionnent au mieux..

Internet tel que j'en ai fait la triste expérience ne peut tout résoudre et se situe actuellement plutôt comme un facteur limitatif pour la mise en place d'améliorations pratiques.

La crise sanitaire gérée par la peur détruit toute confiance et la pseudo solidarité à laquelle on fait appel en permanence., On a détruit le réflexe d'entraide que symbolise la fondation Abbé Pierre ou les Resto du Cœur en instillant la peur de l'autre qui peut être infecté et le stress induit est un des facteurs qui fragilise les défenses de l'organisme abaissant les capacités de réactions favorables. La prise en compte des malades délaissés réduit par ailleurs confiance dans le système de santé et désir de mobilisation.

La façon dont Bouygues a géré mon contrat en ne me montant pas de cohérence entre les engagements pris par une structure et les réalisations promises non mises en œuvre par une autre ont détruit au fil du temps les externalités positive que j'ai déployées pour permettre de résoudre leurs éventuelles difficultés. Il ont fini par me donner le sentiment de gérer mon besoin de service internet avec les mêmes opérations en boucle sans aucun espoir de solution et ont détruit le potentiel de confiance instillé par le commercial qui vantait les services en place. Ils ont à présent le goût du vendeur d'aspirateurs des années cinquante qui faisait du porte à porte dans les HLM.

La crise sanitaire a été gérée de façon similaire en se focalisant sur les problèmes des hôpitaux publics et leurs faiblesse structurelles. En l'été 2018 un de mes parents victime d'un AVC a fait cinq établissements avant de mourir et chacun d'eux ne savait pas où il avait été transféré, m'obligeant à un jeu de piste macabre à chaque visite plutôt que de pouvoir consacrer mon temps et ma présence à l'assister. Peut-être s'est-il laissé mourir par désespoir comme un de mes parents qui entré en relative bonne santé a été infecté par le staphylocoque doré.. Le risque de concentration de la charge du microbe n'est pas nouveau !

Comme dans le cas Bouygues le confinement revient à rendre inutile des savoir ,des compétences et des bonnes volontés. La ségrégation d'utilité de commerçants sans critère objectif de risque avéré scinde la société française entre personnes utiles et inutiles. Comment dans un tel état d'esprit pouvoir mobiliser des gens dont on a détruit la raison d'être ?

. Plus encore comment peut-on porter la responsabilité dans un clip vidéo de transférer une responsabilité politique de gestion d'une crise sanitaire à des enfants en les rendant coupables de meurtre en ayant peut être contaminé leur grand-mère ,

Ceci est monstrueux alors que l'on ne constate pas de différence notable d'évolution des taux de mortalité entre les classes d'âges et que l'on fait mourir des grand-mères alors que les principales victimes sont des hommes.

En adoptant une dialectique de guerre sur le premier confinement et en poursuivant ce raisonnement sur le second, en ségrégeant les activités utiles des inutiles on détruit la cohérence de l'idéal du Général de Gaulle de la grandeur de la France déjà fort éprouvée par le dogme fallacieux de la concurrence alors que l'on est sous le règne des oligopoles.

Sur le plan des institutions les principes de la démocratie impliquent à mon sens une délégation de pouvoir assortie d'un contrôle accessible au citoyen.

Or que cela soit sur le psychodrame des masques ou de l'information sur la performance des dispositions de gestion des cas de contaminations et de l'efficacité des soins prodigués aucun bilan n'est disponible afin de savoir si les formes de soins prodigués sont plus efficaces que pour les autres pathologies ni au moins si l'on a guéri plus de deux ou trois personnes. Interviewées.

On ne connaît pas non plus sur quelles bases les activités sont classées comme non essentielles. Au minimum des mesures de présence du virus dans les types de sites concernées significatives avec une scission entre milieux urbains et milieux ruraux (500 habitants par exemple)

Les motivations de ces décisions qui sont exposées ne sont pas pertinentes et sont de nature à impacter les règles auxquelles nous nous réclamons en temps qu'état de droit.

Le confinement non encadré par des données objectives et mises à jour impactent fortement le cœur même du fonctionnement de la société. On en arrive à observer des dysfonctionnements de plus en plus patents des services de la nation avec des exemples qui se multiplient comme ceux évoqués dans la gestion des relations clientèle de Bouygues.

Heureusement pour moi alors que Bouygues a été incapable en deux mois de me fournir une liaison internet, grâce au ciel Free m'a rétablie une connexion en six jours.

Merci Free et rendons grâce à cet opérateur dont la publicité est nettement plus conforme à ses capacités qui ne promet pas la lune mais un service de qualité autant que je puisse en juger après plus de 10 ans de relation globalement satisfaisante ou au moins meilleures que celles fournies par ses concurrents !!!