

Les machines et les hommes...

Ou: «Il ne faut pas baisser les bras». L'ère des services s'est installée dans les pays occidentaux depuis plus de deux décennies. En théorie, les fournisseurs servent le client-roi. La mondialisation et les hautes technologies huilent les rouages de ce système. Internet, les messageries vocales, les centraux téléphoniques informatisés ont contribué à réduire la rubrique «salaires» dans presque toutes les sociétés, mais surtout dans les grandes.

Tout cela peut fonctionner à merveille s'il n'y a pas un grain de sable dans les rouages, si un programme informatique pouvait prévoir toutes les variations du comportement humain et si l'on accepte de jouer les moutons pour entrer dans le moule des organigrammes de gestion.

L'habitude est désormais prise des menus vocaux «tapez 1 pour ci, tapez 2 pour ça...» Ils peuvent se compliquer très vite, tout en offrant la possibilité de réécouter le tout en tapant une touche spéciale. En attendant, le compteur tourne. Ensuite, on traverse des messages douteux du style «Tous nos employés sont occupés, nous répondrons à votre appel aussi vite que possible» ou «Nous vous prévenons que votre appel peut être enregistré pour des raisons de surveillance...» Et vlan! la musique.



L'INVITÉ
MURAT KUNT
PROFESSEUR
EPFL

**«J'attends toujours
une réponse
de la direction
de la Caisse X.
Il ne faut jamais
baisser les bras
devant une machine»**

En suivant la production, les services se sont délocalisés aussi. Après une bonne dose de menus, de musique et de messages, quand enfin vous atteignez une voix humaine et croyez trouver le collaborateur de la société, vous êtes en fait en relation avec un sous-traitant en Irlande ou en Inde, quand il n'est pas en Chine. Il ne connaît rien à votre dossier, mais il vous laisse croire, avec une gentillesse théâtrale, qu'il va s'en occuper et vous met en attente. Et re-vlan la musique!

Pendant ce temps, il répond à d'autres appels pour une commande de pizza chez Pizza-X, pour une valise perdue pour la compagnie d'aviation Y, un appartement à louer chez Z, ou un

service d'accompagnement, etc. Quand il reprend la ligne, c'est pour vous donner un «numéro de cas» à 10-12 chiffres et lettres et vous encourager à faire votre demande sur le site web de la société! Si le numéro est mal noté ou si la ligne est coupée, il faut tout recommencer, pour se retrouver avec un autre numéro de cas. Le nombre de clients découragés qui abandonnent augmente sensiblement tous les jours.

Certaines sociétés abusent scandaleusement de cette situation alors que d'autres font des efforts énormes pour raccourcir l'attente et servir le client. A ce titre, il faut applaudir Swisscom, qui a réduit le temps d'attente à quelques dizaines de secondes. En contraste, son rival américain AT&T coupe le service pour un oui pour un non, mais continue à débiter votre carte de crédit. Il en est de même avec les assurances, mises «online», retranchées derrière le mur d'internet. Chaque assuré non dédommagé qui se décourage est un gain.

Suite à de nombreuses tentatives infructueuses, quand on se donne la peine d'écrire nominativement à un chef de service ou directeur pour un cas banal non résolu, le silence radio est de rigueur. J'attends toujours une réponse de la direction de la Caisse maladie X. Il ne faut jamais baisser les bras devant une machine.