



Chemin de la Liberté

Le Service Après Vente

Test, en vraie grandeur, d'une procédure éprouvante

L'un de nos grands distributeurs de produits électroménagers fonde la promotion de son enseigne sur l'efficacité de son service après-vente. Bien involontairement, j'ai été conduit à tester sa procédure. Je garantis l'entière authenticité des faits rapportés dans ce récit, que je vous livre plusieurs semaines après clôture de l'incident.

Contexte

Situation initiale

Retraité depuis juillet 2000, désireux de poursuivre mon activité au secrétariat d'ADELI, j'ai complété mon infrastructure informatique en faisant l'acquisition d'un micro-ordinateur portable, auprès d'une enseigne que chacun de vous aura devinée.

Les services commerciaux de ce grand distributeur fonctionnent très bien. Mais, après conclusion de la vente, souscription de la garantie étendue et enregistrement du chiffre d'affaire, les difficultés risquent de s'accumuler pour le client malchanceux, dès l'apparition du premier dysfonctionnement.

Événement déclencheur de la procédure

Après quelques mois de bons et loyaux services, ce micro-ordinateur portable refuse subitement de se connecter au fournisseur d'accès qui m'ouvre le monde Internet. Un examen rapide m'amène à soupçonner une détérioration physique de la liaison entre le câble téléphonique et le modem. Cette liaison est assurée par une minuscule fiche multibroche qui s'emboîte dans une alvéole du modem. Pour rétablir le fonctionnement normal, le client naïf, que je suis, pense qu'il suffit de changer, en standard, le câble et / ou le modem.

Voici la procédure imposée au client

Phase observatoire

1^{ère} tâche – signaler l'incident au magasin

La démarche naturelle consiste à se rendre au magasin de vente, portable sous le bras, pour demander un échange de pièces. Malheureusement, le magasin ne peut procéder à aucun changement d'éléments d'un appareil et me renvoie sur l'assistance téléphonique (hot-line) qui est le préalable à toute intervention.

2^{ème} tâche – prendre contact avec le dépannage téléphonique

J'appelle la « hot-line » (sur un numéro en 08 25 particulièrement onéreux pour celui qui l'appelle). Je décris les symptômes et suggère une dégradation physique. On me fait dérouler, pendant une bonne partie de la matinée, une batterie de tests logiciels infructueux. Après cet échec prévisible, on consent à transférer le dossier au service après-vente.

3^{ème} tâche – prendre rendez-vous pour la visite d'un technicien

Le SAV ne peut intervenir à domicile sous 48 heures. En raison de la proximité d'un déplacement en province, nous fixons la date du rendez au lundi qui suivra mon retour à Paris.

4^{ème} tâche – subir un rendez-vous manqué

Le technicien se présente à mon domicile, un lundi trop tôt. Il réussit, néanmoins, à me joindre, en province, grâce au transfert d'appel téléphonique, ce qui nous permet d'abrèger ce malentendu..

5^{ème} tâche – remettre l'appareil défaillant au technicien

Le technicien se présente, à mon domicile, le lundi suivant et consacre une heure à la répétition des tests déjà effectués sous le contrôle de la « hot-line ». En conclusion de son intervention, il emporte le micro-ordinateur et ses accessoires vers l'atelier du SAV sous promesse d'une réparation sous 4 jours. Déjà privé de connexion, me voici désormais privé de machine.

6^{ème} tâche – aller récupérer son appareil, au SAV

Quatre jours plus tard, le SAV m'indique que je dois récupérer, à l'atelier, mon appareil en l'état initial. Le micro-ordinateur et le modem sont deux articles vendus séparément (bien que simultanément) et la réparation de la liaison entre ces deux articles ne lui incombe pas. Le SAV me renvoie poliment vers le magasin de vente.

Nous sommes ramenés à la tâche numéro 1.

Phase tendue

7^{ème} tâche – retourner au magasin

Au magasin, après une vive discussion, y compris avec le responsable Administration et Logistique, on me propose de renvoyer le micro-ordinateur et ses accessoires chez le constructeur (au Japon ?) en m'en privant pour une durée indéterminée et pour un résultat toujours incertain.

8^{ème} tâche – acquérir un contournement

Pour couper court à ces péripéties, j'acquiers, à mes frais, un modem d'un autre modèle branché en parallèle au circuit défectueux, toujours en place. Je peux à nouveau travailler et combler le retard pris pendant ces trois semaines de tergiversation.

9^{ème} tâche – émettre une réclamation auprès du service consommateurs

J'adresse un courrier au Service consommateurs. Celui-ci, en retour différé, me gratifie d'un courrier standard qui désigne le responsable technique du SAV pour traiter l'incident.

10^{ème} tâche – joindre le responsable technique du SAV

Le responsable technique du SAV, alerté, essaie, à deux reprises, de me joindre par téléphone en me demandant de le rappeler sur le numéro du standard téléphonique. Ne pouvant le joindre par téléphone, je lui adresse un courrier qui reste sans réponse.

Phase libératoire

11^{ème} tâche – réclamer fermement

Après quelques jours de silence, j'envoie, au Service consommateurs, un nouveau courrier, recommandé celui-ci, qui dresse un historique sans complaisance de ce feuilleton.

12^{ème} tâche – exprimer son besoin au responsable du SAV

Le responsable technique du SAV, hiérarchiquement relancé, réussit à me joindre et s'inquiète de la nature de la panne (clairement identifiée depuis le début). Il décide d'envoyer, à mon domicile, un technicien avec les pièces (câble et modem).

13^{ème} tâche – assister à la réparation

Le technicien, après avoir constaté, de visu, la détérioration, change le câble puis le modem, observe le fonctionnement correct du système, fait signer la feuille d'intervention et prend congé. L'intervention a duré 20 minutes.

14^{ème} tâche – exprimer sa satisfaction

Le responsable technique du SAV reprend contact pour enregistrer ma satisfaction.

Bilan

Sans parler du préjudice commercial qui atténue, sérieusement, dans mon proche entourage, les effets du tapage publicitaire autour de l'après-vente, cet incident aura coûté au distributeur :

- une matinée de hot line à chercher midi à 14 heures ;
- trois déplacements de techniciens ;
- deux interventions du service consommateurs ;
- deux interventions du responsable technique du service après-vente ;
- un câble et un modem.

Quelles leçons peut-on tirer de cette aventure ?

Points positifs

Le circuit administratif trace rigoureusement toutes les étapes de l'intervention. Il suffit d'indiquer son numéro de téléphone (choisi comme identifiant du client) pour que tout collaborateur du distributeur prenne connaissance, immédiatement, de l'état d'avancement du dossier.

Tous les collaborateurs font preuve de bonne volonté, de patience et de courtoisie.

Les appels adressés au niveau hiérarchique le plus élevé se révèlent très efficaces.

Désireux de satisfaire le client à tout prix, le distributeur n'économise pas ses coûts de maintenance.

Points à améliorer

La répartition des responsabilités entre le service commercial et le service après-vente, conduit à des effets pervers. Le service commercial ne manifeste aucune sympathie pour le SAV et celui-ci le lui rend bien ; ce qui les amène, dans les cas frontaliers, à jouer au ping-pong avec le client.

Le dossier administratif est parfaitement géré ; en revanche, il est techniquement vide. Il faut répéter l'historique de l'incident, lors de chaque changement d'interlocuteur.

Les techniciens s'abritent derrière leur jargon, pour s'affranchir des remarques d'un client qui n'est pas censé pouvoir identifier une panne. De plus, ils adorent s'enfermer dans la résolution de problèmes techniques complexes qui les valorisent et rechignent à chercher une solution simple, tirée par le bon sens.

Dernier constat

Un micro-ordinateur portable est destiné à voyager et, en conséquence, à être souvent branché et débranché, dans des environnements plus ou moins confortables. L'organe qui souffre le plus de cet usage itinérant est celui qui s'avère le plus vulnérable : la liaison physique entre le câble téléphonique et le modem.

Le constructeur aurait pu y penser !

Alain COULON
Client