



COMMUNIQUE

Numéricâble Noos fait face à ses responsabilités et présente ses engagements pour améliorer la qualité de ses offres et services

Paris, le 7 mars 2007 – Philippe Besnier, Président d'YPSO et Président de Numéricâble Noos a dressé ce matin le bilan des dysfonctionnements rencontrés par les abonnés Numéricâble Noos lors d'une conférence de presse et a présenté le dispositif mis en œuvre pour résoudre la situation et satisfaire tous ses clients.

Avant toute chose, l'équipe dirigeante a souhaité présenter ses excuses concernant les dysfonctionnements dont ont souffert certains de ses clients et a rappelé que l'ensemble de l'organisation était mobilisée pour apporter des solutions rapides.

L'origine des dysfonctionnements

Des incidents ont été relevés au niveau de la gestion commerciale, du service client et l'infrastructure.

Depuis 2005, un rapprochement des principaux opérateurs du câble français s'est opéré, confrontant des organisations, des infrastructures, des stratégies commerciales et des systèmes de gestion de la relation client différents, voire obsolètes pour certains.

- En avril 2005, Ypso acquiert France Telecom Câble et Numéricâble : le réseau nécessite une modernisation importante, les infrastructures Internet sont sous-développées, l'offre TV/Internet est complexe et ne propose pas la téléphonie.
- En mai 2006, la migration informatique des clients Noos par la direction précédente vers son système de gestion basé à Amsterdam occasionne d'importants problèmes de gestion commerciale. Durant l'automne 2006 et le début 2007, des dysfonctionnements essentiellement liés à la gestion des systèmes de facturation provoquent un afflux exceptionnel sur les centres d'appels puis dans les boutiques de l'enseigne qui doivent alors faire face à un triplement de la fréquentation moyenne
- En juillet 2006, Ypso fait l'acquisition de Noos/UPC France, une organisation où les investissements ont été focalisés sur la marque Noos, au détriment du service client devenu rigide et peu fiable et proposant des offres à des prix supérieurs marché.

Une vaste restructuration est entamée depuis l'été 2006 dans le but de réformer les process et de construire une organisation au service de ses clients.

Une réponse immédiate et massive

Afin de résoudre ces dysfonctionnements, Numéricâble Noos met en place un plan d'actions conséquent, en 6 points.

1. Dispositif exceptionnel de traitement des réclamations

- Dépôt de garanties (absence ou retard de traitement): 6000 cas sont identifiés et ont été traités à ce jour.
- Résiliations (retard dans la prise en compte ou mauvaise information sur le préavis) : 20 000 demandes sont identifiées et ont été traitées à ce jour.
- Changements d'adresse (clôture de compte à l'ancienne adresse et double prélèvement d'un même abonné) : 1800 cas seront traités d'ici à la fin mars
- Remises sur forfaits : 6 700 cas sont identifiés et traités à ce jour
- Double vérification de la facturation : 41 000 factures ont subi un contrôle supplémentaire entraînant une suspension dans l'envoi des factures
- Application des forfaits pour la location du décodeur : les 10 000 cas identifiés seront traités lors de la facturation du mois de mars
- Traitement des emails et des courriers : formation et mobilisation d'une équipe dédiée de 70 personnes pour répondre, d'ici à la fin mars, aux 26 000 requêtes restées à ce jour sans réponse.
- Facturation des interventions techniques : Un rappel à tous les techniciens a été effectué, précisant clairement que toute intervention, jusqu'à la prise de l'abonné est prise en charge par Numéricâble Noos.

Enfin, une lettre d'explication de la nouvelle facture va être envoyée à 300.000 utilisateurs.

2. Des mesures d'indemnisation

Toutes les réclamations feront l'objet d'un traitement de fond individualisé et tous les dossiers seront régularisés. En fonction des préjudices constatés Numéricâble Noos proposera un geste commercial supplémentaire, équivalent à un avoir de 20 euros, accompagné d'une offre de gratuité de l'abonnement TV Max, jusqu'à la fin de l'année.

3. Des investissements massifs dans la fibre optique

Numéricâble Noos va continuer de déployer la fibre optique sur l'ensemble de ses réseaux. En 2006, le réseau fibre optique concernait 400 000 foyers. Le déploiement doit s'étendre à 2 500 000 foyers en 2007 et atteindra 5 000 000 de foyers en 2008. Il est prévu que Paris soit totalement couvert d'ici à la fin de l'année 2008.

4. Amélioration du service client

Afin d'apporter une réponse rapide et efficace à ses abonnés, Numéricâble Noos renforce son système de gestion de la relation client avec :

- 1.000 collaborateurs dédiés au traitement des demandes téléphoniques et aux courriers
- Une formation renforcée des opérateurs,
- Un système informatique totalement refondu.

Par ailleurs, l'entreprise annonce aujourd'hui une extension de l'ouverture des centres d'appels de 8h00 à 22h00, 7/7 jours pour les clients de Noos (ces créneaux horaires étaient déjà opérationnels pour les clients Numéricâble).

Numéricâble Noos va également mettre en place un contrôle de la qualité des ventes par téléphone grâce à une formation spécifique et la mise en place de l'enregistrement des appels. De plus, des processus spécifiques vont permettre de renforcer les contrôles effectués sur les équipes commerciales et plus spécifiquement la vente à distance.

Numéricâble Noos annonce enfin le triplement à court terme de son réseau de boutiques grâce au lancement d'un programme de franchise. 10 ouvertures nouvelles sont programmées dans les jours qui viennent, passant le nombre de boutiques de 46 à 56.

5. Un nouveau système de facturation

Tous les comptes clients traités à Amsterdam depuis mai 2006, ont été transférés le 27 janvier 2007 vers un nouveau système hébergé à Paris. La migration s'est effectuée avec succès, permettant d'envisager une amélioration rapide de la facturation.

Ce nouveau système, plus simple et plus fiable, a été totalement déployé début mars pour tous les salariés et partenaires de Noos (services clients, boutiques, intervenants techniques).

6. Une politique de communication renforcée

Afin d'optimiser sa communication auprès de ses différents publics (associations, clients, partenaires et pouvoirs publics) Numéricâble Noos annonce la mise en place immédiate d'un certain nombre d'actions :

- Avec les associations : instauration d'un dialogue régulier et mise en place d'un service dédié pour traiter l'ensemble des réclamations.
- Avec les élus locaux et les organismes présents sur le terrain : organisation en mars et avril d'un tour de France sur une quinzaine de villes.
- Pour l'ensemble des publics de l'entreprise : mise en ligne d'un blog pour informer en temps réel sur l'actualité de l'entreprise et de son réseau, mais également pour instaurer un dialogue permanent avec les utilisateurs.

Le câble nouvelle génération arrive en France

En France, la mainmise de l'opérateur historique, l'exploitation par des groupes dont ce n'était pas le cœur de métier et une réglementation peu favorable ont considérablement ralenti le développement du câble depuis plus de 20 ans.

Aujourd'hui le câble français représente 9,5 millions de logement éligibles, 1 200 villes câblées pour une valeur de renouvellement réseau de 10 milliards d'euros. Numéricâble Noos, c'est aujourd'hui 4,7 millions de clients (TV, Internet ou téléphone) pour un chiffre d'affaires de 1 milliard d'euros.

Le câble est la technologie d'avenir car il permet d'accéder facilement à des services nécessitant un très haut débit, contrairement à l'ADSL qui est limité en terme de débit. Le réseau Numericable Noos est le premier réseau fibre optique français, totalement indépendant de l'opérateur historique. Cela constituera un avantage concurrentiel décisif à très court terme pour faire de Numéricâble Noos l'un des tous premiers opérateurs français.

Contact presse et porte-parole de Numéricâble-Noos : Christophe Ginisty

Ligne directe : 01 55 74 52 09 – Mobile : 06 09 17 44 22

e-mail : christophe@rumeurpublique.fr