

Gestion des réclamations dans un environnement multiculturel et multilingue

37^{ème} convention AMARC

Patrick Reisdorff
Solution Center - POST Telecom S.A.



Le Groupe POST Luxembourg

Post Luxembourg

- 3 métiers

Courrier (métier postal)

Finances (CCP)

Technologies (opérateur réseaux)

POST Telecom

Entité commerciale avec 2 entités

Solutions (Grands Comptes et projets sur mesure)

Services (Clientèle privée et PME/PMI)

Le Groupe POST Luxembourg

Opérateur historique:

1842 Création de l'Administration des POSTES

1861 Création de l'Administration des TELEGRAPHES

1992 Création de l'Entreprise des Postes et Télécommunications détenue à 100% par l'Etat Luxembourgeois

2013 « Rebranding » POST Luxembourg

2ème employeur privé du Luxembourg avec 4230 salariés (Groupe POST)

Place sur le Marché Luxembourgeois:

76 % de part de marché Téléphonie FIXE

69 % de part de marché connectivité INTERNET

51 % de part de marché MOBILE

Pénétration Mobile marché Luxembourgeois: 160% (hors M2M)

Le Luxembourg



La Population et l'Emploi

Population: 563.000

- 305.000 Luxembourgeois (54%)
- 258.000 Etrangers (46%)

166 nationalités

86% Citoyens EU (36% Portugais, 15% Français, 8% Italiens, 7% belges)

Emploi: 373.300

- 106.700 Luxembourgeois (29%)
- 266.500 Etrangers (71%)

104200 Résidents (28%)

162.300 Frontaliers (43%)

(80.300 Français, 41.000 Belges et 41.000 Allemands)

Les Multi-Linguisme

La situation linguistique

- **Loi sur les langues de 1984.**

- Les langues administratives

Luxembourgeois (Dialecte Francique-Mosellan) (Epreuve au BAC Langues régionales d'Alsace et des pays mosellans)

Français (langue Administrative, Judiciaire et Politique) => Code Napoléon

Allemand

La loi prévoit :

Le Citoyen a la possibilité de formuler ses requêtes administratives dans l'une des trois langues, l'Administration devant se servir pour sa réponse, dans la mesure du possible, de la langue choisie par le requérant.

Les Multi-Linguisme

L'Education

- Luxembourgeois, langue de communication
- Allemand dès 6 ans, langue d'alphabétisation
- Français dès 7 ans
- Anglais en secondaire

Au cours de l'enseignement primaire et au collège, la langue véhiculaire est l'Allemand.

Dès le lycée, la langue véhiculaire bascule vers le Français avec en plus l'acquisition d'une langue supplémentaire (Latin, Espagnol ou Italien)

L'apprentissage des langues occupe 50% du temps scolaire

Le Solution Center



Le Solution Center de POST Telecom

Service Réclamation Client prenant en charge les clients Privés ainsi que PME/PMI

Mission: Répondre aux demandes des clients et mettre en lumière les améliorations pouvant amener une augmentation de la satisfaction client.

Rapports et KPI hebdomadaires au Comité de Direction Opérationnel et mensuels au Comité de Direction du Groupe.

8 collaborateurs :

- Tous Quadrilingues (au moins)
- Traitement de 700 réclamations par mois
- 98% des réponses sont faites par courrier

Le Solution Center de POST Telecom

Les Documents utilisés :

- Les Conditions Générales de Vente éditées en 3 langues (F, D, UK)
- Les Contrats en 2 langues (F, D)
- Les Factures en 5 langues (L, F, D, UK et P)

Les langues utilisées par les clients :

- Courriers/courriels entrants (par fréquence) :
 1. Français
 2. Luxembourgeois
 3. Anglais
 4. Allemand
- Appels entrants (par fréquence):
 1. Luxembourgeois
 2. Français
 3. Anglais
 4. Allemand

Le Solution Center de POST Telecom

Le principal défi est la prise en compte des différentes approches « culturelles » des clients réclamants:

Le Luxembourgeois : Se rapportera à sa fidélité à l'entreprise depuis « toujours » et demande de prise en compte de sa réclamation avec une demande un geste commercial, car il connaît quelqu'un de haut placé sinon il s'adressera à l'association de défense des consommateurs et/ou à la presse

Le Germanique et Scandinave: Argumentation sur base des documents contractuels et les CGV.

L'Anglo-Saxon: demandera gentiment des explications car « il ne comprend pas » comment on a pu en arriver à la situation décrite

Le Latin: Sa facture étant fausse il en demande l'annulation pure et simple et l'édition d'un document « correct et juste»

Le Solution Center de POST Telecom

Les collaborateurs ne travaillent pas avec des « courriers types » mais l'équipe dispose d'une base de connaissances définissant l'approche retenue et définissant les règles du traitement des réclamations. Ceci garantit une réponse personnalisée au client.

Dès lors nous sommes obligés d'adapter toutes nos réponses « à la culture » du client réclamant tout en appliquant les méthodes et procédures. L'approche est assez « germanique » donc carrée, mais en y ajoutant un zeste « latin » d'empathie.

Les collaborateurs étant issus du système scolaire luxembourgeois ils intègrent de manière « naturelle » les différences culturelles et l'encadrement se fait plutôt sur la partie « sémantique » des réponses.

Nous allons même plus loin dans le sens où pour des clients que nous identifions comme Luxembourgeois, nous répondons en Luxembourgeois alors que la langue d'entrée de la réclamation était en F ou en D.

Le Solution Center de POST Telecom

De manière générale au niveau de l'entreprise et surtout des services en contact avec la clientèle le challenge le plus important est de recruter des collaborateurs qui maîtrisent les 4 langues à l'oral mais également à l'écrit.

En effet, un grand nombre de jeunes Luxembourgeois choisissent, à la fin de leur formation, de travailler pour l'Etat, sachant que la Fonction Publique est très attractive par rapport au privé. L'Etat a besoin de nationaux ne serait-ce que pour assumer ses fonctions régaliennes qui sont réservées aux nationaux. Le besoin en personnel est tel que certains postes de l'administration sont ouverts aux non-nationaux, avec quelques règles de connaissances de langues. De plus, outre la garantie de l'emploi, les rémunérations sont au moins égales sinon supérieures à celles offertes dans le privé.

Une des conséquence de la situation atypique du Pays est que nous ne pouvons ni externaliser ni délocaliser notre Centre d'Appels. Il en découle toutefois l'opportunité d'offrir des services à d'autres entreprises ayant des besoins de ContactCenter multi-langues.

Le Solution Center de POST Telecom

Il est d'ailleurs intéressant de noter que nos outils informatiques et plus particulièrement les « CRM » sont en Anglais.

Il est très fréquent que, vu la diversité des collaborateurs au sein de l'entreprise, les réunions internes se fassent dans la seule langue commune à tous les participants en l'occurrence l'Anglais.

Merci !

Patrick Reisdorff
+352 2462 2262
patrick.reisdorff@post.lu

