



PIERRE MERCIER,
managing director
COMPUTER PROFILE
pierre@computerprofile.com

BRUNO VAN MARSENILLE,
managing director
SIZE COMMUNICATION
bruno@sizecom.be

La faute du client

Vous souvenez-vous du slogan 'le client est roi'? Que lui est-il donc arrivé, à ce fameux concept? Nous venons d'apprendre une histoire incroyable mais vraie. Une société belge décide de sous-traiter la gestion de sa paye à un acteur informatique spécialisé. Un employé de la société cliente arrive dans le bureau du patron et lui explique qu'il trouve étrange de pouvoir accéder en deux clics de souris à tous les salaires de l'entreprise, y compris celui de son patron... Le chef d'entreprise demande à sa secrétaire de vérifier et il s'avère en effet que tous les employés peuvent aisément avoir accès aux fiches de salaires. Le fournisseur constate le problème et rétorque que c'est la faute du client. Celui-ci avait apparemment reçu quelques mois auparavant un courriel lui proposant d'acquiescer un logiciel permettant d'éviter de tels problèmes. En l'absence d'une réponse, le fournisseur en a conclu que son client ne jugeait pas cela nécessaire. Espérons que ce fournisseur ne s'occupe pas non plus du logiciel de paiement en ligne de ce client...

De qui se moque-t-on? Lorsque l'on sous-traite ce genre de services, la notion de confidentialité doit figurer dans le SLA (*Service Level Agreement*) sans la moindre option supplémentaire. Le plus drôle, c'est que ce même fournisseur a peu de temps après été au cœur de l'actualité car l'usine d'un célèbre constructeur automobile a connu une journée de grève suite au retard de paiement des salaires. Ce fournisseur s'est alors fendu d'un courriel à tous ses clients pour expliquer qu'il n'était pas responsable du retard dans le paiement des salaires, que tous les clients étaient contents du service rendu. Ce message a permis à la plupart des clients de faire le rapprochement entre les deux événements. On imagine la réaction du premier

client lorsqu'il a reçu, lui aussi, ce courriel.

Il est vrai qu'avec la montée en puissance des avocats d'affaires, il devient dangereux de s'excuser et de reconnaître ses torts sous peine d'avoir un procès pour des millions d'euros de dommages et intérêts. Toutefois, quand on entend les fournisseurs parler de partenariat plutôt que de relation client/fournisseur, on sourit franchement quand on voit pareil comportement quasi enfantin, qui condamne à long terme cette relation commerciale.

La Belgique est un pays trop petit pour que l'on puisse penser qu'un courriel suffit pour éteindre l'incendie. C'est lorsqu'un problème survient que l'on peut vraiment juger son banquier ou son assureur. C'est alors que l'on voit si la relation est vraie et c'est alors qu'elle se construit pour durer.

Toute relation client/fournisseur, surtout dans le domaine sensible de l'*outsourcing*, sera un jour ou l'autre confrontée à des problèmes et c'est dans ces moments-là que vous pourrez montrer la vraie valeur de votre personnel et de votre organisation. Nous devons être des 'assureurs' contents d'être confrontés

“Nous devons être des 'assureurs' contents d'être confrontés à des problèmes de la vie courante pour démontrer que nous sommes les meilleurs et que le client a eu raison de nous faire confiance.”

à des problèmes de la vie courante pour démontrer que nous sommes les meilleurs et que le client a eu raison de nous faire confiance.

Le client dont nous parlions au début de cet article ne réclame pas des dommages et intérêts, il attend seulement des excuses de la part de son fournisseur. Orison Swett Marden, auteur américain du début du 20^e siècle issu du mouvement de la Nouvelle Pensée a écrit: "Vous ne pouvez pas évaluer quelqu'un d'après ses échecs mais d'après ce qu'il en a fait. Qu'ont-ils signifié pour lui et qu'en a-t-il tiré comme expérience." ■