

Bonjour à tous,

Nous avons signé un protocole hier, en tentant d'éviter deux écueils : bloquer psychologiquement, de part et d'autres, une situation déjà au bord de l'explosion, et/ou de se faire piéger par des promesses qui resteraient non tenues.

Nous sommes ici dans un contexte mercantile où la concurrence est très dure, usant de méthodes parfois à la limite du sauvage.

Dans ce cadre, l'écrit est indispensable pour préserver l'efficacité de toute action future... au cas où ONLY ne respectait pas ses engagements, qui sont désormais formellement figées au niveau du grand public.

Une certaine euphorie spontanée est née d'un retour, pendant quelques heures, de débits normaux sur le Wimax suivie d'une colère explosive lors d'un retour aux débits minables antérieurs.

Or, Only n'a jamais dit qu'il s'agissait d'un rétablissement définitif. Ce rétablissement temporaire à la normalité, était manifestement consécutif à la venue de techniciens parisiens qui, semble-t-il ont testé diverses hypothèses qui n'avaient pas été sondées jusque là.

Les dirigeants d'Outremer Télécom, nous ont expliqué, avec apparemment une réelle sincérité... (pour résumer de manière imagée) qu'ils avaient acheté aux enchères une pochette surprise, et que la surprise avait été vraiment très mauvaise, notamment au niveau technique, où sur les 12 techniciens spécialisés qui avaient été repris pour assurer la continuité du service ont tous refusé d'intégrer Only. Ne pouvant disposer d'aucune compétence interne les choses se sont dégradées en cascade, y inclus par ricochet sur leurs autres prestations.

Il nous a également été confié qu'il existait plusieurs d'imbrications difficiles à dénouer avec le co-repreneur et enfin, qu'il existait de surcroît, des difficultés relationnelles avec le liquidateur.

Il est normal que votre impatience soit à son comble. Mais il nous faut admettre aussi qu'une telle situation puisse être pour ONLY, extrêmement crispante et désespérante, et avant tout pour les techniciens, qui semble-t-il ont beaucoup donné de leur personne ayant eu pour seul résultat un mécontentement généralisé. On peut imaginer que cette situation soit douloureuse.

Néanmoins il ne faut pas être naïfs, la partie adverse a l'habitude des jeux subtiles où les cartes sont souvent biaisées. Mais l'équipe Réunionnaise d'Outremer Télécom se débat aussi dans une logique de groupe côté en bourse où les incidences actionnariales et boursières sont sans doute difficiles à appréhender en raison même de leur nature occulte.

Bref le fondamental est qu'ONLY a pris des engagements formels par écrit et publiés par la presse.

Nous ne pouvons juridiquement et pratiquement nous référer uniquement qu'à ce qui est écrit.

Le second point essentiel est le rappel qu'ils étaient tenus par les attendus du Tribunal à la reconduction intégrale des contrats signés par XTS, et qu'ils entendaient respecter scrupuleusement ces CGV.

Cependant, dans le non écrit, notamment en ce qui concerne la qualité de l'accueil commercial, il y a un certain nombre de nos observations, (que nous avons exprimées très fermement, croyez-le bien) ont fait l'objet de propositions de leur part, auxquelles je veillerai personnellement, car ne

croyez pas que nous allons à l'Orgéco, prendre le moindre risque de ternir notre réputation sur ce coup là.

Je vais prendre des initiatives concernant tout ce qui relève du verbal dans notre négociation. Vous comprendrez que je ne puisse vous en dire plus sous peine de compliquer dangereusement ces initiatives.

Pour l'immédiat, ce qui importe c'est donc de considérer que ce protocole prend effet le 12, avec pour évolution majeure la nomination d'un technicien de hotline et la mise à disposition d'un numéro vert intégralement spécifiques (et gratuits).

Il ne faut absolument pas baisser le niveau de vigilance et en particulier de nous remonter toutes les observations techniques ou autres, positives ou négatives, de façon à ce que nous puissions les « aiguillonner » en permanence.

Il ne faut ni céder à l'exaspération (même si elle est on ne peut plus légitime) ni à la démobilisation, ni encore moins à la désespérance..

Si nous bloquons le processus « diplomatique » Only ne pourra qu'actionner la voie juridique qui, elle, on l'imagine, durera vraisemblablement des années, voire assister à la disparition d'Outremer Télécom du marché... or nous n'avons pas assez de concurrence véritable en ce domaine vital pour l'économie Réunionnaise, notamment de disposer de toutes les technologies dont en premier lieu du Wimax.

Bref, je vous demande de jouer le jeu, de privilégier les solutions pragmatiques, tout en continuant l'activisme sur les listes de diffusions et les forums, ou, dans les cas importants d'informer directement à Arnaud et ceux qui se sont impliqués à fond tant au niveau de la réflexion que de l'action sur le terrain... pour imaginer toute forme d'action.

Il nous faut poursuivre la pression mais en tentant de maintenir une relation moins tendue, voire consensuelle... chaque fois que ce sera possible.

A l'Orgéco notre boulot c'est de gérer en permanence des conflits aigus.

Nous savons d'expérience que la résolution des problèmes passe très majoritairement par un savant dosage de fermeté et de conciliation et de maîtrise des processus juridiques et de négociation.

Je vous remercie de votre confiance et de votre patience.

Jean-Claude RIDOLCE
Délégué départemental aux NTIC ORGECO