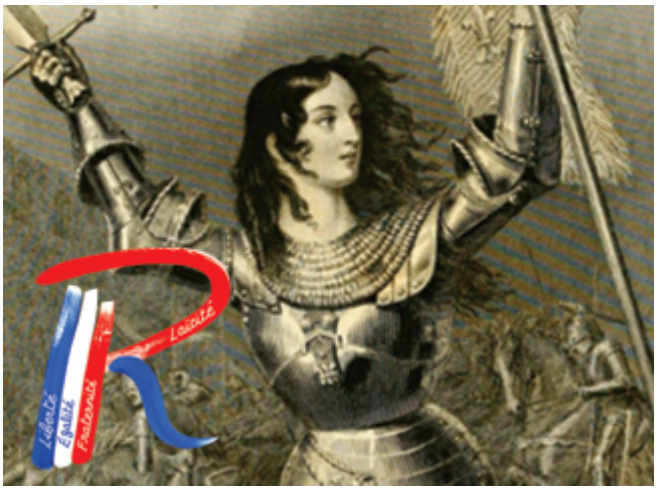
Quand c’est Rachid le chargé de clientèle, le Français d’origine a toujours tort

écrit par Laurence Antigone | 9 juin 2019



Dernièrement, lors d’une discussion, mon fiston (qui a oublié d’être bête) a mis en mots et expliqué une situation à laquelle tout un chacun s’est trouvé confronté : faire respecter ses droits de consommateur ou de client et ne pas y parvenir parce que votre interlocuteur est maghrébin et donc plus que très certainement musulman. Et cela, que vous vous déplaciez et le constatiez de visu, soit par téléphone car l’accent ne vous trompe pas.

.

Cette situation est bel et bien due à une différence culturelle fondamentale.

Au Moyen-Orient, il n’est pas mal vu d’arnaquer son client. C’est même une pratique courante, entre marchandage, bakshish

et tout le toutim. Par contre être arnaqué est très très mal vu. C'est un aveu de faiblesse. Jamais un commerçant, un intermédiaire ou un client ne reconnaîtra avoir été trompé. Là, où un Occidental fera appel au service après-vente, voire à la justice pour faire reconnaître ses droits, un Moyen-Oriental restera muet.

Du fait de l'immigration nord africaine sur notre sol, de nombreux salariés, issus des « quartiers » sont embauchés sur les plateformes clients de nos entreprises, mutuelles, fournisseurs de téléphonie-internet, boutiques en ligne etc etc

Nombre d'entre eux n'ont que le bac en poche, voire deux années d'études économiques dans une pauvre fac, dont l'enseignement dans la matière est bien désuète et complètement à côté de la plaque (remarquez ça vaut aussi pour les grandes, suffit de voir nos économistes). Et comme le dit le proverbe, chassez le naturel, il revient au galop. Ils mettront tout en oeuvre pour que leur employeur ne perde pas d'argent, donc la face. Quand bien même cela irait à l'encontre de la politique clientèle de l'entreprise. Leur employeur est leur nouvelle famille et il lui doive le « respect ». Qui n'a pas tout à fait le même sens pour nous. Si l'entreprise qui les emploie perd de l'argent à cause du client et même si c'est dans la politique de la boîte (échange, remboursement etc etc), ils auront l'impression d'avoir failli.

Exemples :

Jeunes mariés et sans trop de sous, mon époux et moi-même avions acheté un lampadaire pour notre petit salon dans une

grande enseigne scandinave d'ameublement. Or, à peine avions-nous posé l'abat jour sur le pied que celui-ci nous éclata dans les mains.

Pourvus du ticket de caisse et du lampadaire dans son emballage, nous retournons le week-end suivant à ce magasin et nous rendons directement au service après-vente. Où nous sommes reçus par une jeune femme, maghrébine, qui refuse tout net de nous aider. Pas d'échange, ni de remboursement, rien. Le ton monte, car nous savons pertinemment que cela n'est absolument pas la politique clientèle de l'enseigne en question. Arrive alors un responsable, qui fort pédagogiquement explique à sa salariée comment il faut procéder et nous demande quelle option nous souhaitons: nouvel abat-jour, remboursement, échange? Alors que nous quittons le comptoir du SAV, muni d'un nouvel abat-jour (qui tient toujours depuis 18 ans), nous pouvons encore entendre la leçon que le responsable fait à la jeune employée : pour l'enseigne, le client est roi et quand bien même il aurait cassé l'abat-jour, il faut lui fournir ce qu'il souhaite. D'autant qu'en l'occurrence, une affichette signalait aux salariés et aux clients, un défaut de fabrication sur les dits abat-jours dont elle aurait dû tenir compte.

.

Problème avec la nouvelle mutuelle, la prise en charge n'est toujours pas faite. Parce que le document fourni par l'employeur ne correspond pas à leurs critères concernant ce genre de document… Après trois appels où à chaque fois je tombe sur une personne dont l'accent me renseigne immédiatement sur l'origine et durant lesquels on m'informe que la prise en charge n'est pas possible, je tombe enfin sur une personne à l'accent bien « français », qui écoute mes explications et m'assure qu'elle va voir avec le service concerné. 48 heures plus tard, la prise en charge est faite.

.

Ce ne sont là que deux petits exemples. Je suis certaine que vous, vos lecteurs et contributeurs avez été confrontés à ce genre de situation.

Situation que nous retrouvons dans nos écoles :

Même si Rachid a été pris la mains dans le sac, ce n’est pas lui. Et maman, papa, les oncles, toute la parentèle viendront témoigner de la probité du petit Rachid.

Bonne journée !