

France : Les dysfonctionnements répétés de Bouygues Télécom gérés depuis le Sénégal



Pour diminuer les coûts, les plateformes de dépannages de Bouygues télécom sont situées au Sénégal et à l'île Maurice





Seul, le téléphone portable de Martin Bouygues, 70 ans, fonctionne correctement, surtout lorsqu'il engueule les journalistes aux ordres de TF 1 et de M 6. Chaines de télévisions qui ne dénoncent jamais les dysfonctionnements à répétition de Bouygues Télécom.



Edward Bouygues, fils du président du groupe du même nom, a été nommé président de la filiale de télécommunications de l'empire.

Il faut désormais quatre jours à Bouygues Télécom pour dépanner un abonné ayant souscrit à un forfait dépannage. Il y a 70 ans, Francis Bouygues utilisait les Africains pour ses chantiers de travaux publics et de routes et ponts, qui lui ont permis de faire fortune, et de racheter de nombreux médias. Ces Africains étaient moins bien payés que les ouvriers français. Mais ces travailleurs étrangers étaient sur place et travaillaient à la différence des nombreux migrants qui nous envahissent aujourd'hui. Actuellement, son petit-fils Edward préfère les africaines aux françaises pour ses plateformes de dépannages téléphonique, fibre, lignes. Mais ses opératrices et techniciens sont situés à des milliers de kilomètres de la France. Et dans ce domaine, le télé travail n'est pas efficace !

Quatre jours pour un dépannage ! Du foutage de gueule ? Des sous-effectifs ? Des raisons géographiques car les plateformes de dépannages de Bouygues télécom sont situées au Sénégal et à l'île Maurice ? Ou des zones délaissées comme le Sud de la

Meurthe-et-Moselle en raison d'élus qui perçoivent des indemnités très confortables et indécentes pour certains, et qui ne font pas le « job » ? Probablement les quatre à la fois !



Dans la 5^e circonscription de Meurthe-et-Moselle, longtemps détenue par le Général Marcel Bigeard, puis par Nadine Morano, le député PS Dominique Potier est au chevet des entreprises qui s'agrandissent (ici lors de l'inauguration des nouveaux locaux de l'entreprise d'agencement Jolain à Neuves-Maisons, avec l'équipe dirigeante autour de Gilles Jolain et de son fils). Mais il est absent dans le combat pour la fibre optique dans les petites communes, ou auprès des boulangers de la région de Toul et du Saintois, durement frappés par la crise et qui aimeraient être soutenus (cliché Francis GRUZELLE).

Plusieurs parlementaires du secteur semblent plus préoccupés par des opérations immobilières juteuses que par les difficultés de leurs concitoyens modestes dans la vie quotidienne. De récentes enquêtes nous ont conduit à suivre les tribulations du sénateur Jean-François Husson, originaire de Vaudigny, cette petite commune de Lorraine où les équipes de Bouygues télécom mettent désormais quatre jours pour dépanner une abonnée ! Au XXI^{ème} siècle.

<https://ripostelaique.com/proche-de-macron-jean-francois-husson-le-monsieur-immobilier-du-senat.html>

<https://ripostelaique.com/le-senateur-husson-presente-ses-voeux-de-fin-dannee-en-septembre.html>

Face à l'inaction récurrente de nombreux élus, ce 11 novembre j'ai pris contact une nouvelle fois avec Edward Bouygues (1)

38 ans, l'héritier du groupe Bouygues, qui avait déjà fait bouger les lignes la semaine dernière. Car Martin Bouygues (2) vieillissant, 70 ans, Edward Bouygues (petit fils de Francis Bouygues) est devenu l'homme fort du groupe et il affiche sa volonté d'accélérer son déploiement dans la fibre, domaine dans lequel Bouygues télécom accusait un certain retard sur ses concurrents, avec seulement 1,6 million d'abonnés, quand Orange en compte 4,6 millions. Le groupe a continué à jouer les trublions sur le marché des entreprises. Ce secteur, largement dominé par Orange et SFR, fait l'objet de toutes les convoitises. Bouygues Telecom devrait y être rejoint par Free, qui n'a cessé de repousser le lancement de son offre notamment pendant la crise sanitaire.

Avec l'arrivée à sa tête d'Edward Bouygues, la filiale télécoms du groupe a renoué avec la croissance, affichant un chiffre d'affaires de 6,4 milliards d'euros, en croissance de 6%. « *Une des plus belles performances du secteur en Europe* », souligne un observateur. L'opérateur télécoms compte désormais 12,1 millions de clients mobiles, auxquels s'ajoutent les 2,1 millions de clients d'ETI, dont le rachat a été finalisé le 31 décembre, pour 564 millions d'euros. Bouygues Telecom se positionne donc à la troisième place sur le marché du mobile et brigue désormais la deuxième place, derrière Orange. Le rachat d'ETI, l'opérateur virtuel de la banque CIC Crédit Mutuel, lui permet de faire basculer sur son réseau ces abonnés. Jusqu'à présent, ils utilisaient les réseaux de SFR et, dans une moindre mesure, ceux d'Orange.

Mais, sur le terrain, Bouygues Telecom a du mal à digérer sa croissance et le service après-vente malgré la gentillesse des techniciennes des plateformes de dépannages de Bouygues télécom situées au Sénégal et à l'île Maurice. Car la Lorraine c'est loin de Dakar !

Dans ma nouvelle intervention auprès d'Edward Bouygues, je remets les pendules à l'heure en ce 11 novembre : « Cher Edwards, dans ce sud de la Meurthe et Moselle, je vous ai signalé à plusieurs reprises les dysfonctionnements de la fibre, et les dysfonctionnements répétés de Bouygues télécom. Avec courtoisie, mais fermeté, j'attire votre attention sur un nouveau dysfonctionnement d'une famille et sur la nécessaire urgence du respect des engagements contractuels de Bouygues Télécom. Par cette démarche, je me substitue aux élus, qui

perçoivent des indemnités (très confortables et indécentes pour certains) et qui ne font pas le « job ». Et visiblement, il n'y a pas d'armistice pour les incidents et les dysfonctionnements de Bouygues Télécom.

« Mme Amandine F. (portable 07.....), domiciliée à 54 Vaudigny a été cliente Bouygues Telecom pendant plusieurs années puis a changé d'opérateur pour ensuite revenir chez vous . Son nouvel abonnement a commencé depuis peu (1 mois à peine) avec la formule fibre la plus chère que vous proposez et pourtant les problèmes sont déjà là :

« – Elle a souscrit à l'offre Bbox ultym fibre à 49 euros par mois pour bénéficier d'avantage sur une offre Samsung tv , offre qui n'est pas complète car le liens Bouygues permettant l'achat de la dite tv ne fonctionne pas. Quand elle appelle la plateforme Bouygues, votre technicien rejette la faute sur Samsung et inversement (screen à l'appui) pourtant elle paie bien le forfait plein tarif et elle n'a pas le téléviseur en question.

– Plus récemment c'est à dire depuis hier soir alors que son abonnement Bouygues a débuté seulement depuis le 17 octobre, la box fibre ne fonctionne déjà plus c'est à dire plus aucun service téléphones , internet et tv. Elle habite une maison qui a besoin de wifi pour fonctionner et sans cela Mme Amandine Fischer n'est même pas joignable par téléphone. Elle est donc coupée du monde et avec deux enfants. Je vous laisse imaginer. Prenez une carte satellite, et observez le positionnement de 54 Vaudigny, 80 âmes, communes au cœur d'autres villages en pleine désertification, sans médecin dans les parages immédiats (le plus proche est à la maison médicale de 54 Diarville et ne consulte pas les mercredis, samedis et dimanches), dans ce Saintois (nom géographique) abandonné par les élus départementaux, régionaux et nationaux. Comment joindre les hôpitaux du secteur si un des enfants est gravement malade ou se blesse ? ».

Interdit de rire ! Depuis sa plateformes de dépannage de

Bouygues télécom située au Sénégal ou à l'île Maurice, Bouygues propose à Mme Amandine F. une solution de dépannage qui est une clé 4g accessible normalement gratuitement en cas de panne ou gratuitement selon le forfait choisi ce qui est son cas . Pourtant ce matin au téléphone la conseillère Bouygues lui a demandé pour une clé 4g la somme surréaliste de 69 euros pour son achat puis 42 euros par mois. Mme Amandine F. trouve cela totalement délirant puisqu'elle paie déjà pour un service incluant le dépannage immédiat, et pourtant les engagements de Bouygues ne sont pas respectés et on lui demande encore de payer, et toujours de payer pour des installations qui ne fonctionnent toujours pas.

De plus, on propose à Madame Amandine F. la venue d'un technicien dans 4 jours seulement, c'est inadmissible.

Dès lors, je pose des questions simples et précises à l'héritier du groupe Bouygues : « quand fournirez-vous les services pour lesquels Mme Amandine F. paie ? Où est le téléviseur prévu ? Ne pouvez-vous pas dépanner vos clients qui sont totalement coupés du monde dans un délai inférieur à 4 jours ? ».

Francis GRUZELLE
Journaliste et écrivain
Carte de Presse 55411

(1) [Edward Bouygues](#), fils du président du groupe du même nom, a été nommé président de la filiale de télécommunications de l'entreprise, selon un communiqué publié jeudi. Âgé de 38 ans, il est depuis début 2021 directeur général délégué du groupe [Bouygues](#) -présent dans la construction, les télécoms et les médias-, une fonction qu'il continuera d'exercer.

Durant sa carrière, Edward Bouygues, diplômé de l'ESSCA d'Angers et titulaire d'un MBA de la London Business School, a notamment occupé des fonctions de conducteur de travaux au sein de Bouygues Construction et de responsable marketing à

Bouygues Telecom. A la présidence de la filiale spécialisée dans les télécoms, il succède à Richard Viel.

Ce dernier, entré chez l'opérateur en 1998, en était devenu le directeur général en 2018 puis le PDG début 2021. Il avait ensuite cédé les rênes opérationnelles à Benoît Torloting le 1er janvier 2022, dans le cadre d'une dissociation des fonctions de président et de directeur général.

(2) Martin Bouygues, né le [3 mai 1952](#) à [Suresnes \(Seine\)](#), est un [homme d'affaires](#) et un dirigeant d'entreprise [milliardaire français](#), un des fils de [Francis Bouygues](#). Il est le [président-directeur général](#) du groupe [Bouygues](#) entre [1989](#) et [2021](#), cédant le poste de directeur général à [Olivier Roussat](#) mais conservant le poste de président. Il entre dans le groupe [Bouygues](#) en [1974](#) en qualité de [conducteur de travaux](#), avant d'exercer des fonctions à la direction commerciale de l'entreprise⁵. En [1978](#), il fonde la société Maison Bouygues, spécialisée dans la vente de maisons individuelles sur catalogue. En [1982](#), il devient administrateur de Bouygues. En [1984](#), il participe à l'acquisition de la société de distribution d'eau [SAUR](#). En [1987](#), il est nommé vice-président de Bouygues. Il a également participé au chantier du [forum des Halles](#).

Martin Bouygues est à l'initiative des lancements de [Bouygues Telecom](#) (1994), de [LCI](#) (1994), de [TPS](#) (1996), mais c'est en repoussant la tentative de raid de [Vincent Bollore](#) en 1997 qu'il parvient à se faire reconnaître comme digne successeur de son père. Entré au capital fin 1997, Vincent Bollore (qu'il connaissait depuis l'école Gerson à Paris où ils avaient fréquenté la même classe de [CMI](#)), a rapidement remis en cause sa gouvernance, en contestant dès mars les comptes 1997 du groupe [Bouygues](#). Le conflit n'aura de cesse de s'intensifier jusqu'au rachat de la part de Vincent Bollore, pour une valeur de 580 millions d'euros, par la [holding Artemis](#) de [François Pinault](#), en décembre 1998. Vincent Bollore encaisse dans cette

transaction une [plus-value](#) de 230 millions d'euros. L'antipathie est persistante et Martin Bouygues ne sera pas présent au mariage de sa nièce (fille de Nicolas Bouygues) avec le fils de Vincent Bolloré.

Lire aussi ces articles qui constituent un complément d'information :

<https://ripostelaique.com/malgre-le-rachat-de-milliers-dentrep-prises-par-les-arabes-le-made-in-france-survit.html>

<https://ripostelaique.com/les-personnels-etrangers-de-demeco-t-ransforment-les-demenagements-en-hiver-nucleaire.html>

<https://ripostelaique.com/baguette-a-5e-bruno-le-maire-a-mis-l-es-boulangers-dans-le-petrin.html>