

Parnasse étend son réseau

La marque premium d'Orange fait de l'île une place importante pour le développement d'un service haut de gamme pour clientèle exigeante

Niva Sintès est la directrice de Parnasse, marque premium d'Orange, réservée à une clientèle exigeante de people, de VIP, de grands patrons, de chefs d'entreprise soucieux de rester connectés partout où ils se trouvent, que ce soit au travail, en déplacement, en voyage, en vacances, dans leur résidence. La directrice de ce cercle très sélectif était à Bonifacio lors d'Art'è Gustu, pour présenter son service en Corse. Rencontre.

Qui dit cercle dit clientèle triée sur le volet. Qu'est vraiment Parnasse ?

Imaginé par Orange, le cercle Parnasse a été créé en 2007 pour satisfaire les attentes d'une clientèle exigeante. Au départ, il s'agissait seulement d'une expérimentation avec des personnes en quête d'excellence pour leur connexion, de solutions sur-mesure, et de confidentialité enfin. Le service s'est étoffé. Il garantit ainsi qu'à tout moment chez Orange, et spécialement formé pour les membres du cercle Parnasse, un technicien est là pour s'occuper d'eux, où qu'ils se trouvent, de jour comme de nuit, en week-end comme en semaine. Des people aux grands patrons, le cercle s'est élargi aux patrons de PME qui ne disposent pas toujours d'une direction informatique dans leur entreprise et qui ont besoin que quelqu'un assure et accompagne leur vie numérique, leur connectivité.

Comment aller plus loin dans une offre numérique déjà foisonnante ?

La promesse de Parnasse s'appuie sur trois piliers : des offres mobiles full illimitées, sur-mesure pour de grands voyageurs, et extrêmement souples ; une dimension humaine, avec l'assurance pour ses membres qu'une équipe est toujours à leur côté, qu'une hot-line décroche tous les jours de l'année, que des équipes d'experts spécialement formés se tiennent prêts à intervenir, et qu'un coach va s'occuper de leur vie numérique au domicile, ou au bureau ; et enfin, quand on entre chez Parnasse, on entre dans un cercle et on a une vie de cercle, jalonnée d'événements de partage comme cet Art'è Gustu à Bonifacio.

Vous vous appuyez localement sur des équipes d'Orange. Comment sont-elles préparées ?

Les équipes sont composées de techniciens Orange, mais dont les interventions vont au-delà des prestations habituelles proposées par l'opérateur. Chez Parnasse, nous disposons d'une haute école du service que ces professionnels ont suivie. On y apprend l'attention, la posture, le savoir être, le savoir-faire, les codes du luxe que peut attendre une clientèle exigeante. Le technicien Parnasse est ainsi toujours dans une quête de ponctualité, de fourniture d'explication sur ce qu'il fait, de recherches de

réponses sur-mesure. Et tout cela va loin pour marquer l'appartenance à ce cercle : dress-code, manière de se présenter, de se tenir, de s'exprimer et de veiller, enfin, à la confidentialité sur tout ce qui touche à la vie du membre.

Il y a même des coaches chez Parnasse...

Oui et il ne s'agit bien sûr que de coaching numérique. Mais le champ est déjà large, pour répondre à la demande : nouveaux téléphones, paramétrage des outils, cyber sécurité, choix des applications, conseils en lien avec les destinations, solutions de domotique pour les résidences, prestation de déménagement avec l'idée, toujours, de ne pas reproduire le même environnement numérique mais de l'optimiser. Il faut avoir, pour cela, une connaissance fine du client.

Ces membres de Parnasse justement, qui sont-ils ?

Dans notre base, il y a toujours les people du début, mais aussi beaucoup de patrons de grandes entreprises, de PME et de professions libérales. Le temps est précieux pour eux, et l'exigence la même au final : rester à tout instant bien connecté et sur le bon réseau, pouvoir travailler où qu'ils se trouvent, et être assurés d'une sécurité maximale sur les données qu'ils échangeront. Le sujet de la résidence, parfois de la résidence secondaire, est, dans ce contexte, majeur. L'ensemble



Niva Sintès, directrice du cercle Parnasse. DOC CM

de ces préoccupations explique, pour une bonne partie, l'ancrage géographique de Parnasse, sur la Côte d'Azur et l'Île de France d'abord, puis élargi ensuite. Le mouvement s'est accéléré sous les effets de la crise sanitaire, où le monde s'est fait paradoxalement plus mobile. La zone d'influence de Parnasse s'est étendue, Aix Marseille, Lyon et la Savoie, Bordeaux et Bassin d'Ar-

cahon, Normandie, Bretagne, et la Corse, bien sûr, qui constitue une étape importante avec de multiples demandes.

Les demandes en Corse sont nombreuses ?

C'est dans la nature de Parnasse, beaucoup de ses membres viennent en vacances dans l'île, télétravaillent même en Corse depuis leur résidence. Mais la demande vient de chefs d'entreprise corses qui, eux aussi, se déplacent sur le continent ou à l'étranger, ont une vie numérique très mobile. C'est notre volonté de les servir, de les accompagner aussi, et nous y travaillons avec la direction régionale d'Orange et ses équipes de techniciens, spécialement formés par Parnasse. Ils ont les mêmes besoins de connectivité, les mêmes situations complexes à gérer. La promesse de Parnasse, c'est de ne pas les lâcher tant que la solution, en Corse, comme leurs déplacements, n'est pas trouvée.

On sait que le réseau est souvent saturé dans l'île, qu'il existe des zones compliquées. Comment, dans ces conditions, y assurer une continuité de service ?

Nous sommes adossés au réseau Orange, qui fait de nombreux investissements, notamment dans le cadre du « new deal mobile », pour améliorer la couverture du territoire. Grâce à ce lien avec l'opérateur, nous sommes en

mesure de proposer des solutions dans des lieux qui ne sont pas encore desservis par la fibre, avec des routeurs 4G, une optimisation wifi ou toute autre technologie disponible. Tout cela, je l'ai dit, est géré par des techniciens corses formés aux prestations Parnasse. Ce sont des Corses qui s'adressent aux Corses, patrons de PME en particulier.

Parnasse, cercle restreint ou cercle en expansion ?

Nous réunissons aujourd'hui 3 000 membres. Ils seront 4 000 en 2025. Nos objectifs sont raisonnables. Nous agissons aussi dans une logique de numerus clausus. Parnasse restera une offre privilégiée, sélective, qui s'adresse à des personnes qui sont prêtes à payer pour un service en rapport avec leur mode de vie et de travail. Pour assurer ce service privilégié, sur-mesure et personnalisé j'insiste, il faut aussi des équipes dimensionnées. Ce ratio entre le nombre de membres et les équipes clients disponibles est une donnée essentielle.

Comment y entrer ?

La cooptation est notre premier canal. Les réseaux commerciaux d'Orange sont formés en Corse pour recruter quelqu'un qui exprime ce type de besoins, et pour l'orienter. Enfin, nous privilégions les moments d'exception, comme celui-ci.

RECUEILLI PAR R.A.

Votre store fabriqué et installé en moins de 3 semaines !

100% FATTU IN BORGU

- ✓ Fabrication locale
- ✓ Stock permanent

* Selon secteur, voir conditions en magasin.