

Implantations, petites phrases et indiscretions, actualités brûlantes et enquêtes exclusives sur les services clients et les centres d'appels.

Retrouvez, un jeudi sur deux : Plates-formes, le bulletin exclusif d'En-Contact.

Édition du **26/07/2012** :

- *Le Sénat américain ressuscite les mesures anti-délocalisations dans les call-centers*
- *Célèbre ou almost famous – le service client, ça a marché pour eux...*
- *GuideCaro mis en liquidation judiciaire – Caroline Mittanne tente de sauver Sourdligne*
- *Coup de maître : CCC choisi par 1&1 my Website pour son démarrage en France*
- *L'île Maurice, terre d'accueil idéale pour les centres de contact clients ou de BPO ? Venez vous faire votre propre avis*
- *Premier salon des centres d'appels en Afrique subsaharienne francophone : rendez-vous à Douala le 5 Décembre*
- *Télévendeurs ou directeurs de centres d'appels à recruter ?*

Le Sénat américain ressuscite les mesures anti-délocalisations dans les call-centers

Il n'y a pas qu'en France que les politiques cherchent à mettre fin aux délocalisations dans les centres d'appels. Le « *United States Call Center Worker and Consumer protection Act* », proposé par la chambre des représentants fin 2011 avait été reçu avec beaucoup d'émoi en Inde et aux Philippines. Il faut dire que les parlementaires n'y allaient pas avec le dos de la cuiller, demandant notamment la publication d'une liste de toutes les sociétés qui sous-traitent leur service client à l'étranger, les privant de tout prêt du gouvernement, et obligeant leurs conseillers clientèles à signaler au début de chaque échange avec un client leur emplacement géographique, afin de leur permettre au consommateur de choisir une alternative basée sur le sol américain. La proposition de loi sera finalement passée à la trappe. Mais la chambre haute vient d'en ressusciter les principales dispositions par le biais d'un amende-

ment, lui aussi d'origine démocrate. Le texte S.3402 du sénateur Casey, complétement au nouveau « *U.S. Call Center and Worker Protection Act* » fait ainsi revenir par la fenêtre la « liste noire » des sociétés sous-traitant leur service client l'offshore. Non seulement ces sociétés ne pourraient prétendre à aucun prêt ou aucune subvention de la part de l'Etat fédéral, mais ils seraient en plus discriminés sur les marchés publics. Le sénateur Bob Casey est élu de Pennsylvanie où près de 200 000 personnes travailleraient dans les call-centers, sur un total d'environ 4 millions aux Etats-Unis. 6 800 dans le seul Etat du Sénateur ont perdu leur emploi en 2011 du fait des délocalisations. Des mesures particulièrement volontaristes comparées aux velléités – avortées – d'Arnaud Montebourg et Fleur Pellerin – **voir notre dossier spécial dans le prochain numéro d'En-Contact.**

Numéro 69 En-Contact

Célèbre\$ ou almo\$t famou\$ – le service client, ça a marché pour eux

Grâce à Jacques Berrebi et Daniel Julien, Frédéric Jousset et son compère Olivier Duha – ou Dominique Farrugia, on savait qu'on pouvait faire carrière en démarrant dans les centres d'appels ou au téléphone. Voire mieux, faire fortune. Pour tout savoir sur quelques people issus de notre industrie, et désormais présents dans le Who's Who ou au fichier de l'ISF, découvrez notre dossier de l'été dans le prochain numéro d'En-Contact. Vous y découvrirez Corneille, le célèbre chanteur, mais aussi Derek Smith, qui a prospéré en vendant, par téléphone, des médailles et des rasoirs pour poils de nez. Un sujet bien estival, mais très documenté avec des interview exclusives.

A la demande de la société TNS Sofres nous publions le droit de réponse communiqué par celle-ci

« TNS Sofres organise conjointement avec Bearing Point depuis 2008, le « Podium de la Relation Client », manifestation non commerciale (les participants ne paient pas de droit pour concourir) primant dans 11 catégories les meilleures entreprises en terme de relation client. Ce podium est établi sur la base d'une étude faite auprès de 4000 individus couvrant 150 entreprises appartenant à 11 secteurs d'activité, dont la validité méthodologique est reconnue et réalisée selon les standards les plus élevés de notre profession. Par ailleurs TNS Sofres société leader des études de marché en France, est une société auditiée et certifiée, dont la qualité est avérée depuis 49 ans par ses clients. Enfin, sa déontologie n'a jamais été mise en défaut par aucun de ses clients ni par les instances de régulation (comme la commission des sondages). C'est pourquoi je m'inscris en faux contre vos insinuations en termes de qualité ou de déontologie concernant le Podium de la Relation Client.

Denis Delmas, Président TNS Sofres

ADM
Value

Recrute

3 RESPONSABLES OPÉRATIONNELS

Tout les détails de cette offre sur le site
www.encontact.com/un-responsable-operationnel/

GuideCaro mis en liquidation judiciaire – Caroline Mitanne tente de sauver Sourdligne

Déjà en situation de redressement judiciaire, GuideCaro, le spécialiste de la visioconférence en Langue des Signes Française, a été mis en liquidation. Créé en 2004 par Caroline Mitanne, il proposait une interface de communication de type centre-relais pour des abonnés sourds devant contacter des services publics ou des personnes entendant; il assurait également une activité d'écrivain public et de correction de textes écrits par des personnes sourdes. Deux salariées de l'entreprise, dont une employée sans contrat de travail, ont engagé des poursuites prudhomales pour faire reconnaître leurs droits. GuideCaro a créé une filiale de centre-relais au service de grandes sociétés

commerciales pour assurer la relation avec la clientèle sourde, Sourdligne. Un transfert de parts sociales en faveur de la gérante commune aux deux entreprises, officialisé en février dernier, pourrait permettre à Sourdligne de poursuivre son activité et de reprendre partiellement celle de GuideCaro : précédemment, GuideCaro détenait 56% des parts de Sourdligne et Caroline Mitanne 11%, alors que la recomposition du capital social rend cette dernière majoritaire à 67%. Cet événement intervient dans un climat de concurrence acharnée entre les multiples entreprises privées qui se sont créées ces dernières années pour pallier la carence de l'État dans la création d'un centre-relais national (Source

L'île Maurice, terre d'accueil idéale pour les centres de contact clients ou de BPO ? Venez vous faire votre propre avis du 4 au 6 Octobre 2012

Un voyage de presse et d'études, organisé conjointement par le Board of Investment Mauritius et la rédaction du magazine En-Contact, avec comme Gold Sponsor Euro CRM permettra à une vingtaine de grands donneurs d'ordres français dans les domaines du BPO et de la relation client et à une dizaine de journalistes de venir découvrir les atouts d'une île qui héberge déjà de grands prestataires. Le plus significatif d'entre eux étant Euro CRM, dirigé par Pia Heitz-Casanova avec environ 700 postes de travail sur place. Mais d'autres comme Bluelink, Axa, Accenture sont également présents – un

grand opérateur télécom devrait les rejoindre... Du 4 au 6 octobre, trois journées résolument opérationnelles permettront, grâce aux workshops, aux visites de sites et aux rencontres avec les décideurs de comprendre pourquoi et comment Maurice entend conserver son avance sur Madagascar, sa rivale dans l'océan Indien. Le vice-premier ministre et ministre des finances et du développement économique de la République mauricienne, Xavier-Luc Duval, récemment élu Ministre des Finances d'Afrique 2012 animera l'un des débats. Pour participer : redaction@malpaso.org

Coup de maître : CCC choisi par 1&1 «my Website» pour son démarrage en France

Coup de maître pour l'outsourcer Autrichien Competence Call Center, qui a installé son premier centre d'appels français à Saint Denis et démarre ses premières opérations avec le prestataire internet et hébergeur 1&1. Impossible que vous ayez échappé aux réclames télévisées sur leurs sites clefs en main « my Website » puisque quelques dizaines de millions d'euros y ont été investies. Philippe Gregson, le DG de CCC France va passer un été chaud et Thomas Kloibhofer, son président nous donnera certainement quelques informations intéressantes lors de la convention annuelle organisée par CCC le 16 Octobre, à Paris. Ludovic Philippo, directeur des opérations d'Odigeo sera l'un des conférenciers.

Pour recevoir une invitation : philippe.gregson@yourccc.com

Télévendeurs ou directeurs de centres d'appels à recruter ?

Save the date : c'est le 11 septembre 2012 que se tiendra, à la porte Champerret le prochain Job relation clients, organisé par Job Rencontres. Seule manifestation dédiée au recrutement et à la mise en contact des candidats et sociétés qui recrutent, elle permettra très certainement également aux nombreux cadres qui sont sur le départ dans les grands groupes professionnels du secteur de venir prendre la température ou changer d'axe pour leur carrière.

Premier salon des centres d'appels en Afrique subsaharienne francophone : rendez-vous à Douala le 5 Décembre

L'Afrique subsaharienne francophone a désormais son salon des centres d'appels. La première édition du Sarcca (Salon Africain de la Relation Client et des Centres d'Appels) aura lieu du 5 au 7 décembre 2012 à Douala, au Cameroun. Pendant ces trois jours, les 32 stands et une vingtaine de conférences devraient bien occuper les professionnels du secteur. Ont déjà confirmé leur participation quelques uns des principaux outsourcers et insourcers du Cameroun, du Sénégal, de la Côte d'Ivoire, du Gabon, du Congo, ainsi que des éditeurs de CRM comme Microsoft ou Oracle. Ainsi que votre magazine préféré, partenaire média exclusif de la manifestation ! L'organisation d'un tel salon illustre bien la montée en puissance de cette région du monde dans l'univers de l'outsourcing, et devrait certainement attirer plusieurs donneurs d'ordres ou prestataires européens. Bon nombre d'entre eux y étudient actuellement des projets de localisation... ou quelques aventuriers comme Charles-Emmanuel Berc qui a créé son propre centre d'appels, Interstis, au Cameroun – partenaire du salon. En marge du salon auront lieu une série de formations certifiantes du 3 au 6 décembre, ainsi qu'une cérémonie de remises de « palmes » du meilleur service client dans une douzaine de secteurs.

eodom

RECRUTE

UN RESPONSABLE DE COMPTE CLIENT (H/F) – CDI – PARIS

Rattaché(e) au Directeur des opérations, vous êtes responsable des opérations liées aux clients sous votre responsabilité. Vous êtes le garant de la qualité de service délivrée au client et participez activement à son développement durant tout le cycle de vie du client, afin d'accompagner notre forte croissance.

Votre mission consistera notamment à :

- Coordonner et mettre en place les nouvelles prestations clients
- Participer à la stratégie RH en matière de recrutement.
- Gérer la relation opérationnel avec le client,
- Fixer et suivre les objectifs quantitatifs et qualitatifs de la prestation client,
- Analyser les résultats afin de fournir des prévisions opérationnelles.

Profil :

- De formation minimum bac + 2, vous disposez d'une expérience réussie en tant que responsable de compte ou responsable de plateau de 3 ans minimum dans le domaine de la relation client à distance.
- Meneur (euse) d'hommes et de femmes, vos talents d'animateur (trice) sont reconnus tout comme votre sens relationnel.

Poste basé à Paris.

CV et lettre de motivation à l'adresse suivante : recroc12@eodom.fr