



Panorama du

TELETRAVAIL dans la RELATION CLIENT

Vs

HOMESHORING



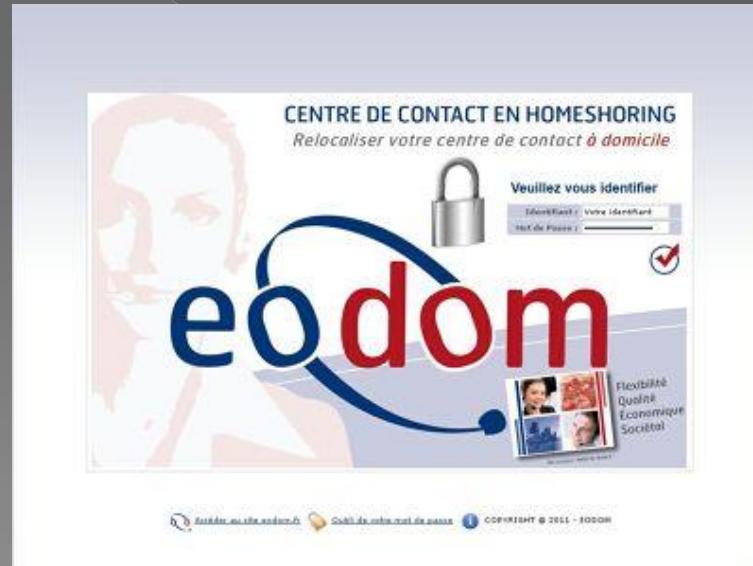
Sophie TURPAUD-AMALVY
Community Manager Freelance
& Formatrice Relation client

SOMMAIRE

- › Définition du télétravail dans la relation client / **homeshoring**.
- › Historique
- › Chiffres clés en France, à l'international
- › Quelques acteurs du marché
- › Quels sont les avantages ?
- › Les points de vigilances

Définition du homeshoring

- Le **homeshoring** est une solution de centre de contacts multicanal qui utilise un réseau de **télé-agents indépendants** qui travaillent depuis leur domicile
- Exemple : Eodom



Précisions

- **Inshore** : service client internalisé
- **Near shore** : service client sous traité en France
- **Off shore** : service client sous traité à l'étranger
- **Homeshore**: service client sous traité en « home-office »

Historique du Homeshoring

- **Une flexibilité pour un modèle gagnant-gagnant**
- **Né au milieu des années 90** aux Etats Unis : le Homeshoring représente un potentiel de 15% de part de marché de l'outsourcing et est devenu en 10 ans une 3ème voie aux côté de « l'in shore et de l'offshore ».
- Un modèle basé sur des indépendants; On estime entre **300 000 et 400 000** le nombre de homeshorer (IDC 2007)
- Les leaders aux Etats-unis: Alpine Access (5000 agents à 100% télétravail
- En Europe, lancés à partir de 2004
- En France, **Eodom est depuis 2005 le Leader du Homeshoring avec un réseau de près de 700 agents indépendants.**

Principe du homeshoring

- A la différence du télétravail, le modèle s'appuie des agents Indépendants :
 - Disposant de leur propre structure juridique,
 - Disposant de leur propre matériel,
 - Mettant à disposition de leurs clients des compétences métier et relation client,
 - Etant leur propre employeur.
- Néanmoins: aux états unis, le terme de homeshoring, concerne aussi les téléconseillers salariés: cf. SALLY HURLEY présidente de **VIPdesk**

Chiffres clés en France, à l'international

Rappel de quelques chiffres :

- En France, **3 000** Téléconseillers en télétravail pour **260000** téléconseillers (selon les chiffres de l'Association française de la relation client :AFRC).
- + de 300.000 agents aux USA en télétravail (en France 3000)
- 15 % du marché aux usa.
- 9 % de télétravailleurs en France.
- Profil 40 à 65 ans, provinciaux
- Constat : Le profil des téléconseillers ressemble au profil des clients.
- Le contexte économique et réglementaire actuel favorise le développement du homeshoring en France.

Première motivation pour proposer le homeshoring

- Un coût contact TTC inférieur de 20 à 25%
- Trouver un argument pour relocaliser les services clients (sortit de l'offshore)

Les acteurs du marché

	100 % télétravail	Toute l'entreprise est en télétravail Pendulaire	Une partie est en télétravail pendulaire
Statut salarié	<ul style="list-style-type: none">•VIP DESK (Américain)	<ul style="list-style-type: none">•Meilleur contact	<ul style="list-style-type: none">•Mezzo•IMATechnologies•Webhelp•Téléperformance..
Statut indépendant	<ul style="list-style-type: none">•EODOM (français)•Alpine Access (Américain)		



EODOM



- Le Réseau d'agents Eodom n'a cessé d'augmenter depuis 2008 pour atteindre plus de 700 agents en production.
- Population : 40 ans en moyenne
- 60 % ont bac + 2
- Expérimenté
- Féminin à 60 %
- Depuis 2 ans: se développent vers les réseaux sociaux . Ex avec « Allo resto » pour lequel ils assurent la modération sur les réseaux sociaux.

Définition : Le télétravail dans la relation client

- Quant au télétravail dans la relation client, cela concerne des centres de contacts multi-canal dont les salariés télé travaillent en format pendulaire ou pas.
- Exemple: Meilleur contact



MEILLEUR CONTACT



- Interview le 17 04 2014: avec Mr Nicolas GUYARD PDG
- Croissance à 2 chiffres : 15.7 M d'€ prévue pour 2014
- 500 collaborateurs
- 36 ans en moyenne , CDI
- Télétravail pendulaire :
 - 2/3 domicile
 - 1/3 sur site (3 sites existent: Redon, saint Laurent du Neste, Libourne)
- Turn over de 6%
- Travaillent pour grands comptes télécom, grande distribution
- Le management ?
 - Outils adaptés et créés « maison »

Ima technologies (interview avril 2014 Christophe COLLIGNON DG)



- (type Hotline) Centre de support et de relation client depuis 2001
- Basé dans le 44
- Tous les salariés sont concernés sauf le pdt
- 100 personnes : 78 % de téléconseillers et 12 % administratifs
- Depuis avril 2013 :
- Pas de règles strictes. auto gestion du télétravail : 2 jours de télétravail avenant très souple

MEZZO groupe 3suisses



- Témoignage de Monsieur Thomas JOSE : responsable sociale
- À ce jour, 8% de télétravailleurs, soit 10 téléconseillers sur 150 salariés
- Sur Bordeaux et Toulouse
- Télétravail pendulaire: 1 jour sur site
- Accord en 2010

Aujourd'hui, quel est le salaire des télé-agents en homeshoring

- 20 à 25 % au dessus du smic horaire environ
- Ce qui revient donc au smic après le paiement des charges

Quels sont les avantages du Homeshoring pour l'entreprise

AVANTAGES CLIENTS

- Meilleure flexibilité
- Gain de productivité
- Qualité de service
- Accès à un réseau professionnel multi-compétences
- Maîtrise des coûts
- Engagement au développement durable

AVANTAGES Télé-Agents indépendants

- Diminution des frais de transport et repas
- Ouverture à l'emploi sur une large zone géographique
- Souplesse dans l'organisation de travail
- Favorise l'accès à l'activité professionnelle : égalité des chances et la diversité (personnes handicapées, senior...)

Points de vigilance pour le Homeshoring

- Cohésion
- Equipement
- Sécurité
- Isolement
- Formation continue

Questions à soulever:

- ◉ **Comment fidéliser un télé-agent** en homeshoring, comment faire évoluer sa mission, même si son statut est indépendant !
- ◉ **Quid du turn over de ces télé-agents?** il n'y a pas eu de réponses précises sur ce point... la réponse est peut être dans la valorisation du parcours et des missions confiées à ... il peut en effet évoluer vers des missions d'encadrement ou transverses ? à suivre !!!

QUESTIONS

- ◉ Quid des managers / superviseurs ?
- ◉ Quid de la formation ? Tout en elearning ?

Points de vigilance :



- Pour pérenniser la réussite du Homeshoring, La notion de télétravail (ou home-office) et de progrès social dans l'entreprise est indissociable.



- En effet, un télé-agent indépendant, est concerné par la **précarité**.... à entendre les différents témoignages sur le net...
- Des avantages oui pour l'annonceur...mais un inconvénient financier de taille pour le télé-agent...!!

Point à améliorer

- Le 100 % home-office proposé par les sociétés de homeshoring peut donc poser quelques inconvénients, c'est la raison pour laquelle il est peut être judicieux de réfléchir à un autre modèle?
- **Proposer des espaces de coworking ?**

Tendances pour le Homeshoring ?

Pour palier à ces différentes problématiques peut-on envisager l'accès aux espaces de coworking pris en charge par la société de homeshoring ?

- Créer une cohésion d'équipe
- Diminuer le turn-over

