



# 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"> <li>•VIP DESK (Américain)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Meilleur contact</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mezzo</li> <li>•IMA Technologies</li> <li>•Webhelp</li> <li>•Téléperformance</li> <li>..</li> </ul>
Statut indépendant	<ul style="list-style-type: none"> <li>•EODOM (français)</li> <li>•Alpine Access (Américain)</li> </ul>		



# 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

The logo for mezzo, featuring the word "mezzo" in a lowercase, sans-serif font. The "z" is stylized with a red accent. The logo is positioned in the top right corner of the slide.

- 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, sénior...)

# 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



**TEL FORMATION**

Gardons le fil :-)



**Sophie TURPAUD-AMALVY**

**Formation  
& Community Management**

**06 84 950 255**

**telformation@gmail.com**  
**14bis, impasse des cyprès**  
**31470 Fonsorbes**

**[www.telformation.com](http://www.telformation.com)**