

Le régulateur des télécoms britannique condamne l'opérateur Talk Talk à 750 000 livres d'amende pour télémarketing abusif

L'étau se resserre autour des pratiques abusives de démarchage téléphonique. Et pas seulement au Canada, où le très actif CRTC a condamné l'outsourcer ComWave à 100 000 dollars canadiens d'amende pour non respect de la liste de numéros exclus. Plus près de nous, l'opérateur britannique TalkTalk (ex-filiale de The Carphone Warehouse) a lui été condamné par l'Ofcom à 750 000 livres d'amende (plus de 885 000 euros) pour un phénomène qui a lui aussi beaucoup fait parler de lui outre-Atlantique : les « robocalls » ou appels automatiques abandonnés, aboutissant à un blanc angoissant après que la « victime » ait décroché, et la fin de la communication. Près de 9 000 appels de ce type ont été répertoriés pour le compte de l'opérateur en 2011. Talk Talk, qui arrive régulièrement en tête du classement des plaintes de consommateurs pour ses services d'internet haut débit et de téléphonie fixe, et qui a trente jours pour s'acquitter de l'amende, a engagé des procédures pour en recouvrer le montant auprès de ses prestataires fautifs, les outsourcers McAlpine Marketing Services Limited et... Teleperformance Limited. Selon l'Ofcom, les « appels silencieux » sont fréquemment causés par les technologies de détection de répondeur peu au point, qui mettent fin à la communication croyant à tort que l'appel aboutit à un répondeur, et qu'aucun message n'est paramétré pour ces situations.

Call Expert propose le call center à Maurice à 7,90 euros de l'heure - un premier client convaincu

Les logiques de différenciation sur le marché n'ont pas mis fin à la guerre des prix en matière de centres d'appels. Alors que l'an dernier, Interstis proposait depuis le Cameroun un service à 9,90 euros de l'heure, déclenchant bon nombre de commentaires dans la profession, Call Expert communique désormais sur une offre à 7,90 euros de l'heure effectuée depuis l'île Maurice - un contrat a déjà été signé et mis en production avec un opérateur téléphonique français. Le modèle « low cost », revendiqué par Call Expert, s'adapte à l'évolution des principaux donneurs d'ordre du secteur : comme les opérateurs télécoms, Call Expert a lancé son offre à bas prix avec une nouvelle marque - « ProContact by CallExpert », d'après le nom de l'outsourcer mauricien Pro Contact Ltd., au capital duquel Call Expert a fait son entrée en 2012.

Nos lecteurs trouveront dans le cahier international du prochain numéro d'En Contact, un reportage spécial sur l'île Maurice et Madagascar, nouveaux horizons de la relation client dans l'Océan indien.

Améliorer l'expérience client multicanal, même en période de crise, c'est possible, ça rapporte - comment ? Les réponses de Luxury Attitude

Ce sont les réponses à cette question que plus de 80 dirigeants (DG, DRC, DRH, Directeurs de l'expérience client...) sont venus chercher lors de la première conférence organisée par le cabinet de conseil et de formations Luxury Attitude (également connu par sa marque Customer Experience), avec l'intervention d'un de ses clients prestigieux : Nespresso et son directeur général pour la France, Arnaud Deschamps.

Depuis 20 ans, le cabinet s'est fait une spécialité d'accompagner des entreprises telles qu'Air France, Krys, HSBC, de nombreux palaces comme le Plaza Athénée, le George V et des marques de luxe comme Breguet, Breitling, BMW, Fauchon... Ironie de l'histoire, ce sont aujourd'hui des entreprises du retail, du service ou du transport, qui étaient ce matin dans les salons du George V pour voir comment trouver des issues à la crise en s'inspirant des recettes qui marchent dans l'univers du luxe. Racheté récemment par le groupe Inseec, Luxury Attitude et ses deux dirigeants fondateurs Lionel Meyer et Erik Perey ont une feuille de route claire : internationaliser la marque et développer le chiffre d'affaires au-delà des 3 millions d'euros actuels.

Pour assister à l'une des trois conférences à venir, nos lecteurs peuvent contacter Hervé de Gouvion Saint-Cyr : hgouvion@luxury-attitude.com

Un plateau téléphonique de Pôle Emploi en grève

La moitié des salariés du plateau téléphonique marseillais de Pôle Emploi (40 salariés sur 80) a répondu au mot d'ordre de grève reconductible lancé par la CFDT ce lundi, et étudie actuellement les propositions de la direction du site, a-t-on appris de sources syndicales. Selon Franck Vasseur, délégué syndical CFDT et du personnel du site, les revendications portent sur l'établissement d'un véritable plan de carrière, de diversification des tâches et surtout de formations adaptées à la complexité des appels des demandeurs d'emploi. « Les salariés reçoivent des formations niveau de niveau 1 pendant 4 jours pour connaître le fonctionnement de base de l'assurance chômage, c'est insuffisant. Aucune formation de niveau 2 n'est prévue. Les demandeurs d'emploi ne comprennent pas pourquoi les agents ne peuvent répondre à toutes leurs questions : les agents de la plate-forme téléphonique les renvoient donc vers les agences... qui les renvoient vers la plate-forme téléphonique, c'est le chat qui se mord la queue ». Selon cet élu, salarié du service public de l'emploi depuis vingt ans, les effectifs globaux des plates-formes n'ont pas évolué malgré la forte hausse du nombre de demandeurs d'emploi, et cela n'est pas prêt de changer : les 2 000 recrutements annoncés par le gouvernement pour cette année ne concernent en effet que les agences physiques de Pôle Emploi...

12 829 visiteurs, 2 start-ups récompensées, Stratégie Clients is back

La directrice du salon Ghislaine de Chambine et son directeur commercial Eric Frazier récupèrent après trois ans d'efforts, le fruit de leur travail : le salon Stratégie Clients – que d'aucuns appellent encore « Seca » – a retrouvé son lustre avec un visiteur en hausse, à défaut du nombre d'étages – trois – qu'il occupait au Cnit dans les grandes années. 12 829 visiteurs ont ainsi été accueillis, dont 8 400 visiteurs pour Stratégie Clients uniquement, y compris les revisites, soit 10% de plus sur ce seul salon. De nombreux outsourceurs avaient repris des stands (Atento, ADM Value, Teleperformance...), rejoignant les « historiques » qui n'ont jamais déserté le

salon comme Acticall, Webhelp – ces deux derniers présents avec un stand ou des conférences et soirées sponsorisées. A leurs côtés, de nombreuses sociétés de taille plus modeste mais ambitieuses avaient fait le déplacement, confirmant que si l'on ne signe pas de gros « deals » sur les salons – encore que... voir notre article sur Vocalcom et Media Contact – ces endroits sont des lieux de passage et de rencontres obligés. Mis à part Attitudes RH et le cabinet de recrutement et de chasse spécialisé Promel, dirigé par Philippe Amiel, ce sont les acteurs des RH qui faisaient majoritairement défaut. Très étonnant tant le déficit de personnel qualifié, de cadres prêts à partir à l'offshore, reste une question centrale dans cette industrie. On aura beaucoup parlé de Madagascar comme nouvelle terre d'accueil de centres d'appels et du BPO, et d'outils innovants pour améliorer l'expérience client

cross canal. Au premier rang desquels les deux vainqueurs du premier BIG Contest de l'Experience Client, co-organisé par En-Contact : SAVdesMarques et Greenbureau, deux start-ups à suivre.

100% des acteurs du homeshoring encore en vie – Eodom et MeilleurContact – étaient présents. Inamovible, le stand de Vocalcom occupait encore une fois une place centrale. Ses concurrents comme Interactive Intelligence, Altitude Software, Orange Business Services ou Genesys étaient aussi présents. Les responsables politiques ont eux brillé par leur absence... Fleur Pellerin n'est finalement pas venue – contrairement à ce qu'un canular pouvait laisser espérer ([voir notre article sur le site d'En-Contact](#)). Nos lecteurs trouveront dans le prochain numéro d'En Contact un grand dossier sur les tendances et stars du salon.

Vocalcom signe un contrat pour 300 postes de travail complémentaires chez Media Contact (Bénin)

C'est un petit champion de l'Afrique subsaharienne dont on devrait entendre parler dans les prochaines années qui a signé lors du salon Stratégie Clients un beau contrat avec son fournisseur historique Vocalcom. Claude Padonou, ex-consultant chez Cap Gemini, a réussi après des débuts modestes à imposer l'outsourcer qu'il a fondé dans son Bénin natal, Media Contact, comme une référence de l'offshore en Afrique noire, notamment grâce à un partenariat sans précédent avec l'Afpa pour la formation de ses ressources humaines. C'est Vocalcom Maroc, la filiale dirigée par Adib Bargach, qui couvre une grande partie du continent africain, qui a obtenu ce marché portant sur 300 postes de travail supplémentaires à équiper en Hermes.net, la solution cloud pour centres d'appels de l'éditeur français. Présent au Bénin, mais aussi bientôt Gabon et en Guinée avec dans chaque pays un site de près de 300 positions, Media Contact mise désormais sur le marché endogène, qui connaît une forte croissance, pour son développement.

Etisalat, l'opérateur émirati qui s'est positionné sur le rachat de Maroc Telecom pourrait confier à Media Contact, son prestataire, la gestion d'une grande partie des services clients de la société rachetée en cas de succès du projet de rachat.

Nos lecteurs retrouveront sur [le site en-contact](#) une interview de Claude Padonou, et quelques photos édifiantes de l'aventure que représentait en 2008 la création de Media Contact à Cotonou, boulevard Steinmetz.

Qui a dit qu'on ne signait plus de contrats sur le « Seca » ?

Il aime ses clients – et les accompagne en mer observer les dauphins : Meet Dagoberto « Bert » Quintana, CEO de Sitel

Lors de sa dernière visite à Paris, le CEO de Sitel, l'un des 5 plus grands outsourceurs mondiaux – avec de grandes ambitions en France – Bert Quintana, accordait une interview vidéo exclusive à En-Contact. On y aura parlé musique – ce qui est logique vu que le siège mondial de Sitel est situé à Nashville, Tennessee, de dauphins – car c'est en mer que ce PDG charismatique et atypique, qui ne déparerait pas à Hollywood, emmène souvent ses clients VIP pour mieux les connaître. « Je travaille avec des individus, je veux qu'ils sachent quelles sont les valeurs de Sitel, et que nous puissions partager celles-ci » expliquait notamment celui qui a travaillé chez Dell avant de rejoindre Sitel. La vidéo de l'entretien, sous-titrée, est disponible sur le [site d'En-Contact](#).

Le remplacement d'Eric Dadian par Patrick Dubreil proposé aux actionnaires de CCA International

Le Conseil de Surveillance de CCA International a annoncé la nomination d'Eric Dadian à sa présidence, ainsi que celle de Patrick Dubreil en tant que président du directoire de l'outsourcer. Cette double nomination sera soumise à ratification par la prochaine assemblée générale des actionnaires, qui sera convoquée le 29 mai. Ayant exercé la plus grande partie de sa carrière chez le concurrent Teleperformance, dont il a dirigé entre 2003 et 2008 l'ensemble des activités francophones, Patrick Dubreil avait été nommé directeur général et membre du directoire de CCA International en mai 2012, soit il y a moins d'un an. Eric Dadian était lui président du directoire depuis le mois de janvier 2011, et avait intégré CCA International suite à l'acquisition d'Intra Call Center en 2009. Quelques semaines après l'annonce du départ de Daniel Julien de son poste de PDG du groupe Teleperformance, c'est une autre figure « historique » du paysage de l'outsourcing qui prend du recul par rapport à ses fonctions exécutives.

Opération 118 318 « Sévices Clients » bientôt diffusé à la télévision

Manuel Jacquinet, producteur et co-scénariste de la première comédie française sur les centres d'appels, Opération 118 318 « Sévices Clients » a annoncé la prochaine diffusion de l'œuvre sur les écrans de télévision de l'hexagone. Une grande chaîne hertzienne a en effet confirmé la programmation du film sur son antenne pour cette année à une date encore inconnue. Des négociations avec des distributeurs étrangers sont également à des stades avancés, et devraient déboucher prochainement sur des accords permettant l'exploitation du film en dehors de la France. Sorti dans les salles le 17 novembre 2010, Opération 118 318 racontait notamment l'essor des centres d'appels d'Afrique sub-saharienne... Un message prophétique, comme tend à le montrer notre article sur Media Contact, dans la présente édition.