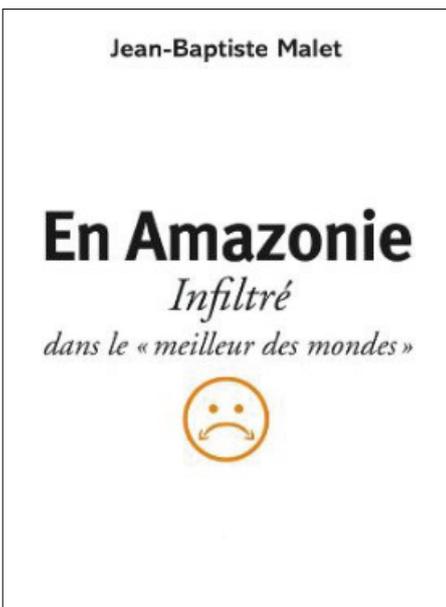


Amazon - La livraison gratuite bientôt interdite ?

L'Assemblée Nationale a adopté ce jeudi un texte interdisant de cumuler la gratuité des frais de ports du livre avec la remise autorisée de 5%. Amazon par la voix de Romain Voog s'insurge contre une mesure discriminatoire et nuisible au pouvoir d'achat. Amazon taclé ce soir par les représentants de la nation mais qui continue d'installer des platesformes logistiques en France avec des aides des collectivités locales... tout en allégeant ses impôts en étant installés fiscalement au Luxembourg. Ubu, quand tu nous tiens ?

Dans notre prochain numéro une enquête complète sur le revers de la médaille Amazon et l'incroyable succès du bébé de Jeff Bezos.



Trusted Shops, eKomi, Testntrust, Custplace... La grande bagarre des certificateurs d'avis de consommateurs

La définition il y a trois mois par l'Afnor d'une norme encadrant les avis de consommateurs sur internet aurait du être une belle consécration pour ceux qui depuis plusieurs années se battent pour certifier et mettre en avant les « vrais avis » sur internet, dans un océan de commentaires souvent bidons. Mais la publication de la norme semble surtout avoir sonné le départ d'une grande bagarre entre les diverses sociétés spécialisées dans la certification et l'agrégation de ces avis, comme eKomi, Custplace (l'ex-SAV des marques), Trusted Shops ou Testntrust. Pire, il semble que ce soit la dernière entité

citée, largement à l'origine de la norme Afnor, qui souffre le plus de cette bagarre. Selon nos informations, le départ du cofondateur Thierry Spencer ne serait pas le seul remous subi par l'équipe de direction du site, et le modèle économique semble encore à trouver. Joint par la rédaction, l'autre cofondateur et actuel président de Testntrust Frédéric Hougard, qui lui est resté aux commandes de la société, n'a pas souhaité s'exprimer. De leur côté, Trusted Shops et eKomi, deux acteurs d'origine allemande, ont confirmé leurs intentions concernant le marché français dans lequel ils viennent de s'implanter (cf. leur présence au salon e-commerce). *Nos lecteurs trouveront dans un prochain numéro d'En-Contact un benchmark des divers sites de contrôle et d'agrégation d'avis consommateurs actuellement disponibles en France.*

Le bug chez SFR à l'origine du décompte accidentel de 32 000 à 41 000 chômeurs - explique enfin Pôle Emploi

Suite à la révélation de l'incroyable raison derrière la surprenante baisse du chômage en août dernier, Pôle Emploi a estimé dans un communiqué dans une explication très tardive que le nombre de chômeurs qui auraient disparu des chiffres officiels faute d'avoir reçu leur SMS de rappel se situait « entre 32 000 et 41 000 ». Pour savoir comment Pôle Emploi arrive à ce chiffre, il faut comprendre comment fonctionne une relance chez Pôle Emploi (enfin, quand elle fonctionne). Tous les mois, les demandeurs d'emploi ont quinze jours pour actualiser leur situation. Cinq jours avant la fin de

cette période, les retardataires reçoivent une relance par SMS ou par message vocal, envoyée par une plateforme d'envoi de SFR. Il apparaît que sur les 650 000 relances envoyées, 170 000 n'auraient pas abouti. Ce qui n'a pas empêché un grand nombre de chômeurs de se réinscrire juste à temps, puisque Pôle Emploi n'a constaté « que » 77 500 radiations de plus que d'habitude. Et que sur ces 77 500, entre 32 000 et 41 000 seraient liés au défaut de réception des relances. S'il nous manque une partie de l'histoire et du raisonnement, on ne peut que conseiller à SFR de mettre en place un système d'accusé de réception de tels messages - ça marche très bien sur les BlackBerry.

[lire le billet d'humeur de Manuel Jacquinet](#)

Oswego et Extens (Groupe Acticall) viennent concurrencer les acteurs historiques du conseil en relation client

En l'espace de quelques semaines, deux nouveaux cabinets ont été créés, qui viennent concurrencer les acteurs traditionnels du conseil spécialisé dans la relation client. Fondé par Olivier Pellevoizin, qui cumule plus de 15 années d'expérience chez plusieurs donneurs d'ordres et prestataires en centres d'appels, Oswego est spécialisé dans la gestion de la relation client, en France et à l'offshore, et vise des clients dans les secteurs des télécoms, de l'e-commerce, l'outsourcing, la banque et l'énergie. Créé à l'initiative du groupe Acticall, dont il constitue la cinquième filiale, Extens Consulting est dirigé par Emmanuel Richard, ex-Directeur Business Consulting d'Activeo. Ce cabinet est lui spécialisé dans l'analyse, le conseil, et la transformation du parcours client, « avec en complément une offre de délégation des fonctions supports et management ». Dans un marché qui commençait à ronronner, ces deux nouveaux cabinets viennent concurrencer un petit nombre d'acteurs spécialisés comme Vertone, Colorado Groupe, Customer Square ou Acemis, ainsi que des généralistes comme Bain ou Accenture.

Nos lecteurs trouveront dans le prochain numéro d'En-Contact un dossier sur le nouveau paysage des cabinets de conseil en relation client.

Jugement en appel à New York : le modèle économique d'Airbnb reste compromis

La condamnation du New-Yorkais Nigel Warren, le 21 mai dernier, par le tribunal administratif de New York pour avoir loué trois jours une chambre de son appartement via le site Airbnb avait généré une petite panique concernant la légalité de ce moyen de location à court terme de plus en plus populaire dans le monde entier. Le site californien a donc fait part de son immense soulagement suite à l'infirmation du premier jugement en appel. Selon le jugement de la cour d'appel, Nigel Warren était bien dans son bon droit... mais seulement parce qu'il était lui-même présent dans son appartement pendant la période de location de la chambre concernée. La loi sur laquelle s'était l'immense majorité des locations par Airbnb se faisant en l'absence du loueur, ce type de système reste menacé. Selon plusieurs sources, l' Attorney general de la grosse pomme serait en train d'étudier les pistes pour rendre plus systématiques les poursuites à l'encontre des utilisateurs d'Airbnb. En France, le destin parlementaire du projet de loi sur le logement devrait déterminer à quel point cette pratique sera encadrée. Rappelons que New York et Paris sont de très loin les villes les plus demandées sur Airbnb, et que dans la première de ces deux destinations, il revient 49,5% moins cher de louer une chambre par Airbnb que dans un hôtel.

Phone Régie devient Armonia et confirme les grandes ambitions des leaders de l'accueil - City one et Pénélope à l'affût

Le groupe Phone Régie a annoncé son changement de nom pour devenir Armonia. Au-delà de ce changement d'identité, le groupe confirme les ambitions et la diversification des leaders de l'accueil. Avec 250 millions d'euros de chiffre d'affaires et 8 000 collaborateurs en France et en Europe, Armonia compte dix filiales spécialisées : Phone Régie, Muséa, Mahola Hôtesses, Mahola Airport, Côme, Facilitess, Facilitech, Top Chrono, Avenir RH et CESG. L'acquisition en février dernier et avec d'autres investisseurs d' ICTS, acteur européen majeur de la sécurité aéroportuaire, confirme la diversification et l'internationalisation des

activités du groupe. Les concurrents de l'ex-Phone Régie ne sont pas en reste. Le groupe City One, qui prévoit un chiffre d'affaires de 125 millions d'euros en 2013, le groupe City One a accéléré son développement à l'international en étendant ses activités à la Belgique, l'Angleterre, la République tchèque et au Luxembourg, autour de six métiers : l'accueil en entreprise, le « facility management » de proximité, le travail temporaire, l'assistance aéroportuaire, le « field marketing » et l'accueil événementiel.

Troisième acteur de ce marché avec un chiffre d'affaire de près de 110 millions d'euros, le groupe Pénélope, a lui acquis récemment le Groupe Fym, ajoutant ainsi à son activité d'appels entrants une autre d'appels sortants. En absorbant ce spécialiste de l'externalisation de l'action commerciale, le groupe prenait place dans le Top 5 français du marketing opérationnel.

Jean François Cohen nouveau directeur des activités formation chez Colorado Groupe

Jean François Cohen a intégré le cabinet Colorado comme directeur des activités formation. Diplômé de l'ESC Lille, Jean-François Cohen a acquis une grande expérience comme consultant SI / RH au sein d'Accenture, Idefi puis Amplitude. En 2008, il a intégré la Cegos, d'abord comme Key Account Manager, puis comme Responsable du développement commercial intra-entreprise sur les secteurs des services BtoB et BtoC.

Canon fait l'acquisition de Safig et se positionne dans le BPO

Canon Business Services, la filiale française du groupe japonais bien connu, a repris quatre des huit sites de Safig. C'est à la barre du tribunal de commerce de Bobigny que la filiale du géant du « hardware » a fait l'acquisition des activités services de paie, courrier et saisie notamment de l'ex-filiale du groupe Jouve. Les quatre sites localisés à Saint-Ouen, Vaux-le-Pénil (Seine-et-Marne), Le Mans et La Châtre (Indre), regroupent près de 150 salariés. Selon Les Echos, Canon aurait payé cette acquisition un million d'euros

et aurait promis de maintenir l'emploi pendant deux ans.

Les autres sites, spécialisés dans le traitement des moyens de paiement et la gestion des bases de données sont repris par l'américain Banctec et le français HSK. L'objectif de Canon avec cette acquisition est rien moins que « d'atteindre le Top 3 du « business process outsourcing » sur la zone Europe, Afrique, Moyen-Orient », selon Servio Notermans, directeur général de Canon France. Et pour y parvenir, d'autres achats sont à l'ordre du jour : « Cette acquisition n'est qu'un début, puisque nous progresserons en croissance externe ou organique », annonce-t-il.

AGENDA

Le 4 Octobre commence la semaine « La Relation Client en fête », organisée par l'AFRC avec la publication du Baromètre de l'AFRC ;

Le 7 octobre, soirée de remise des Palmes de la Relation Client, au Théâtre Edouard VII à Paris (sans Fleur Pellerin) ;

Le 10 Octobre, conférence de lancement des « 24 heures de la Relation Client » à l'auditorium de GDF SUEZ DolceVita ;

Le même jour : 16 Call Center Convention par CCC au Tapis Rouge à Paris

Le 17 octobre, soirée de remise des prix Élu Service Client de l'Année 2014 au Pavillon Cambon à Paris ;

Et enfin, selon nos informations, **le 22, inauguration du nouveau site Sitel à Rabat**, en présence du CEO Bert Quintana et d'un de ses clients, PDG d'un grand groupe de télécom international..



ProContact
Low Cost by Call Expert

ENFIN !
Une offre Low Cost pour votre Call Center

- Tarif horaire **7,90€HT***
- Service continu (7j/7)
- Qualité de service
- Bilingue français-anglais
- Une expérience reconnue depuis plus de 12 ans

POUR OBTENIR UN DEVIS

* Hors télécom