

n°47

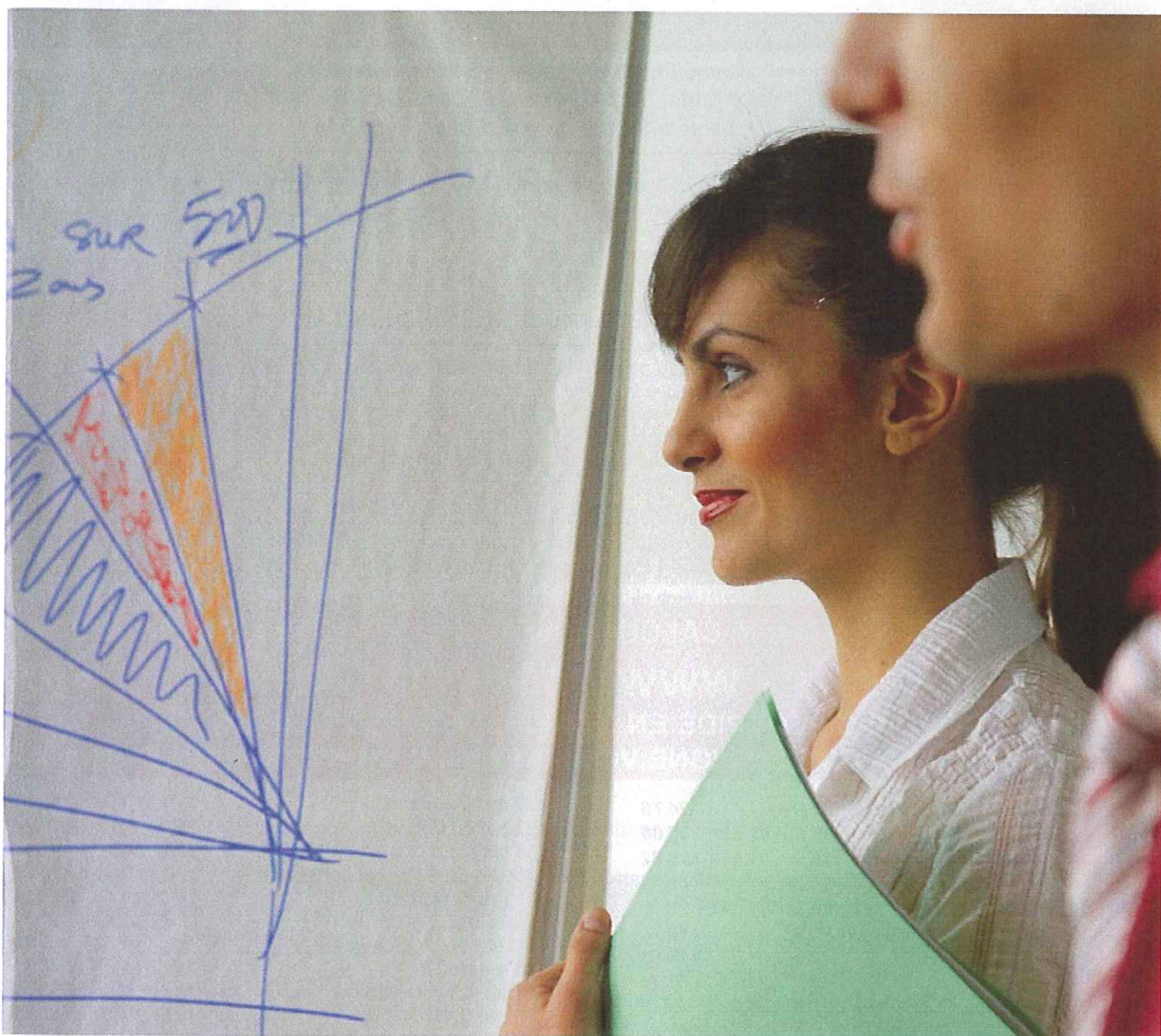
JUIN 2008

Réseau **du droit**

LE JOURNAL DU VILLAGE DE LA JUSTICE



Le marketing, une nouvelle dynamique **DE CROISSANCE ?**

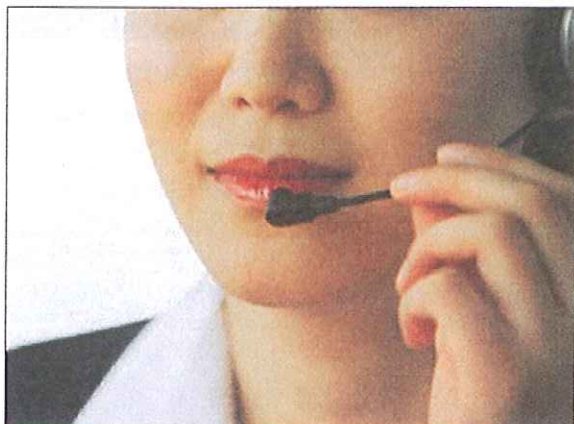


► Management
du Cabinet
p. 7/13

► Informatique/
Internet
p. 17/21

► Vie
Professionnelle
p. 33/34

► Veille
p. 37/50



LE TELE SECRETARIAT : UNE SOLUTION ECONOMIQUE POUR LES PETITS COMME POUR LES GRANDS CABINETS

Comme la fonction crée l'organe, celle du transfert d'appel offerte par France Telecom en 1986 a provoqué la naissance des centres modernes de télé secrétariat. Une simple manoeuvre sur le clavier du téléphone et le tour est joué, les communications ne tombent plus dans le vide en cas d'absence. En lieu et place d'un vulgaire répondeur, un interlocuteur aimable ou une interlocutrice bien vivante accueille l'appelant et le renseigne, oriente son appel, en note le contenu et la raison et en informe le destinataire d'origine.

De nombreux cabinets d'avocats ont recours à ce service. Les raisons en sont multiples. Pour un avocat qui travaille seul, souvent en début de carrière, l'emploi d'une secrétaire à plein temps est souvent difficile pour d'évidentes raisons financières. Pour des structures plus importantes, entre cinq et dix collaborateurs, la raison peut être en plus celle de la multiplicité des emplois du temps qui fait que personne n'est joignable en même temps que les autres ; de plus, la difficulté de trouver des employés de qualité pour le secrétariat et le standard incite à faire appel à une structure extérieure qui assure elle-même la gestion de son personnel.

Au total, les sociétés qui offrent un service de télé secrétariat téléphonique spécialement adapté à l'activité de l'avocat sont peu nombreuses. Parmi celles-ci, GETELA créée en 1994, dont le fondateur et dirigeant, Nicolas Petit, insiste sur le fait que son centre de réception et de gestion des appels est situé à Paris. Il est important selon lui que l'environnement de la personne qui reçoit un appel soit le même que celui de l'avocat auquel il est destiné.

Autre point crucial : la formation. Chez GETELA, tous les acteurs et actrices du plateau de réception des appels sont en CDI. L'ancienneté va de 4 à 9 ans. Il y a donc peu de turn over et la formation d'un nouvel arrivant dure trois mois. Il faut six mois environ pour devenir vraiment opérationnel. Chacun doit connaître la spécificité de chaque client, connaître ses demandes particulières et la manière d'accueillir la clientèle de l'avocat, clientèle dont la personnalité varie selon la spécialité.

On ne s'adresse pas de la même façon à l'artiste connu qui appelle son avocat pour un problème de droits d'auteur et à l'homme d'affaires soucieux de rapidité et d'efficacité.

On évite par exemple de demander à une célébrité du show biz d'épeler son nom... C'est un exemple un peu caricatural mais qui montre bien la nécessité du savoir-faire pointu de ce qui est désormais un véritable métier confié à des spécialistes. Même approche chez SCP Phone à travers son service PHONE MESSAGE.






Avec près de vingt ans d'une expérience acquise au service des professions libérales, juridiques en particulier, la prise en compte des exigences ciblées de chaque client est, pour Paul Turat, son dirigeant, un élément essentiel du succès. Une norme de certification de qualité existe pour les centres d'appel, elle porte le label QUALI-SERV, issu de la norme ISO 9001.

Les sociétés de télé secrétariat offrent en outre un avantage hors d'attente pour un secrétariat intégré : l'amplitude horaire du



Secrétariat Votre

Spécialisé dans le télésecrétariat à destination des entreprises et professions libérales, des domaines du juridique et de l'expertise judiciaire, **AAS** vous propose des services spécifiques et un accueil personnalisé de vos clients.

-  Réception d'appel
-  Prise de rendez vous
-  Gestion d'agenda
-  Secrétariat externalisé
-  Remplacement de personnel

pour obtenir un devis personnalisé Contacter
madame Le Thuaut au 06 80 89 80 69

AAS

8 rue André Maginot - 94350 Villiers s/Marne
tél. : 01 57 33 00 25 - fax : 01 49 30 05 80
Site Web : <http://www.aas-secretariat.com>



Publicité

MANAGEMENT DU CABINET : TÉLÉ SECRETARIAT

service. Celle-ci oscille entre 60 et 70 heures hebdomadaires, selon les structures. A l'ère des trente cinq heures, aucun cabinet ne peut s'offrir ce genre de prestation en interne. L'avantage est de pouvoir répondre aux appelants le matin dès 8h et jusqu'à 19h ou 20h le soir. Et chacun sait que pour l'avocat, la première qualité perçue par son client est celle de la disponibilité. Elle est conçue comme l'un des éléments maîtres de l'efficacité.

Les médecins ont été les historiquement les premiers clients des centres de télé secrétariat. Ils constituent encore près de 70% de la clientèle de certaines sociétés. Chez les spécialistes du juridique comme GETELA, PHONE MESSAGE, BUREAUSERVICES ou encore ARATEL, la proportion est beaucoup moindre.

Chez GETELA par exemple, les médecins ne représentent que 5% des clients, les avocats 40 à 45% de celle-ci. Douze personnes sont présentes sur le plateau de réception de 8h à 19h du lundi au vendredi et de 8h à 18h le samedi. D'une entreprise à l'autre la gamme des services offerts est à peu près comparable, elle s'est renforcée avec l'évolution des technologies.

Chaque client possède un accès à son compte par un portail internet qui le conduit à un intranet dans lequel il trouve ses messages, la liste des appelants, les rapports de contacts etc. Par le même moyen, il peut transmettre en direct ses instructions personnalisées qui seront immédiatement prises en considération. La souplesse de l'utilisation est également optimisée.

L'avocat peut avoir recours au service temporairement et de manière aléatoire, régulièrement mais par intermittence ou de façon permanente. Le service le plus élaboré est celui de la gestion décentralisée d'un standard téléphonique complet pour un cabinet important allant parfois jusqu'à trente ou trente cinq collaborateurs. Tout cela est bien sûr assorti d'une clause de confidentialité qui garantit le secret sur les éléments que les gestionnaires d'appels peuvent avoir à connaître pour l'efficacité de leur mission.

Tout cela a un prix, bien sûr. Et il est étonnamment mesuré. La facturation s'opère en fonction du volume des appels gérés, 100 appels par mois coûtent moins de 200 euros.

Chez GETELA, la moyenne de facturation pour un avocat qui travaille en solo est de 184 euros/mois. Pour un cabinet de 35 collaborateurs, la facture se monte à 1500 euros/mois, avec une amplitude horaire de 70h...c'est la moitié d'un salaire de secrétaire, charges comprises au sens large du terme si l'on inclut les locaux, le matériel utilisé etc.

L'activité des centres de télé secrétariat se développe d'ailleurs régulièrement. C'est ce que constatent Nicolas Petit et Paul Thurat. La liste des services offerts qui va désormais jusqu'à la gestion d'agenda continuera à s'étendre au rythme des progrès des technologies de communication

Autant dire que le télé secrétariat pour l'avocat a de beaux jours devant lui. ■

Alain LE PORS

STMC Services
Pour la saisie de tous vos documents



Vous dictez, nous saisissons.
Transcription de vos dictées de courriers, conclusions, comptes rendus, rapports
Echange des données via serveur sécurisé

www.stmc-services.com
Confidentialité - Ponctualité - Qualité - Economie

STMC Services - 17140 LAGORD - Tél. 06 87 60 11 30
Siret 440 764 090 - Code APE 7430Z

S A F A H
Votre sérénité administrative et informatique !



Saisie de documents à partir de tous supports.

Mise en page de documents divers. Respect de la charte graphique Confidentialité

Mail : sandrine.gomes@safah.fr
Tél : 06.70.12.97.16
www.safah.fr



ITER ITER ITER ITER ITER



TESTEZ NOTRE QUALITE DURANT LES CONGES D'ETE - 0144 648 900

- ✓ Équipe stable, expérimentée et habitée aux Cabinets d'avocats
- ✓ Gestion d'instructions permanentes ou quotidiennes
- ✓ Suivi rigoureux de la formation et de la qualité de service
- ✓ Restitution instantanée des messages par mail, ou fax, sms, web
- ✓ **CONSULTEZ NOS TARIFS AJUSTABLES SUR NOTRE SITE** → www.iter.fr

Première entreprise labellisée sur Paris IDF



100 International - 33 avenue Philippe Auguste - 750011 PARIS
Tél: (33)1.44.64.89.09 - Fax: (33)1.43.71.93.60 email: info@iter.fr

Assistance Télématique Services



Quoi de plus important que d'être toujours joignable pour ses clients ? pour ne plus jamais prendre le risque de perdre un appel, pensez A.T.S. ! nos professionnels vous offrent des prestations personnalisées de secrétariat à distance.

Ils accueillent vos interlocuteurs et les mettent en relation avec vous selon vos propres directives. Et ce, à des prix très avantageux.

Besoin d'en savoir plus ?
Société A.T.S. 91680 Étigny www.assistance telematique.fr
24, boulevard de la Gare Tél. : 01 69 92 58 58 ats@assistance telematique.fr