

Le SIST

(Chambre professionnelle des métiers de l'accueil téléphonique):

notre réseau est le « premier outsourcer de France »

L'accueil téléphonique consiste exclusivement en de la réception d'appels (accueil, relève de standard, télé-secrétariat et toutes prestations de services utilisant les NTIC). Utilisé depuis longtemps par les professions libérales, ce métier qui offre une réelle qualité de service se diversifie aujourd'hui vers les entreprises, comme l'expliquent Pascal Janssen, Nicolas Petit et Guénaël Rio, membres du Comité directeur du SIST.

Votre métier n'a rien de commun avec celui des centres d'appels...

Effectivement. Notre rôle consiste à gérer sur le territoire français les appels téléphoniques de nos clients qui ne peuvent ou ne veulent pas le faire eux-mêmes. Nous mettons à leur disposition dans nos centres des équipes de secrétaires téléphoniques professionnelles, opérationnelles en moyenne 12 heures par jour, afin que tous les appels soient traités, et ce dans des délais rapides.

Nous fournissons trois services différents:

- le secrétariat téléphonique (gestion d'agendas, prise de messages...): c'est l'origine de la profession depuis 1985, avec comme clients les médecins (qui se sont déchargés ainsi de toute gestion de personnel), puis les avocats, les architectes, les consultants, etc...
- l'externalisation de standard: des sociétés jusqu'à 500 à 1000 personnes nous confient la gestion de leur standard. Elle peut être complète ou partielle (débordement ou en dehors de leurs heures de présence).
- la gestion d'appel à vocation commerciale (service client, hot line 24h/24...): dans le cas de commandes en ligne, nous pouvons aller jusqu'au paiement par carte bancaire.

Ces services sont assurés pour un coût bien inférieur à celui d'une embauche. Cela s'explique par le fait qu'il s'agit de travail partagé. Les compétences sont mutualisées au service de plusieurs clients, qui se dotent ainsi d'un accueil téléphonique professionnel en ne payant que le temps d'utilisation qu'ils en font.

Ce travail très varié requiert une forte qualification...

Nos opératrices doivent être aptes à effectuer l'intégration de 300 à 400 clients et la qualification des appels.



Pascal Janssen, Nicolas Petit et Guénaël Rio

Cela demande d'une part de structurer le cheminement de l'opération, et donc d'avoir un très bon organigramme de l'entreprise. Nous jouons alors un rôle de conseil auprès des dirigeants aux niveaux organisationnel et technique. D'autre part, notre personnel doit être formé à la culture d'entreprise de nos clients dont ils véhiculent l'image et jongler avec des outils très divers (agendas, prise de messages, transfert d'appels, saisies de commande...). D'où une grande compétence de nos équipes qui, à chaque appel, changent de région, de métier, et parfois même de langue.

Vous souhaitez afficher auprès de vos clients votre préoccupation permanente de la qualité...

À cet effet, le SIST a mis en place la certification QUALISERV, basée sur le référentiel ISO 9001 v 2000. La moitié des 60 centres du SIST est labellisée, les autres sont en cours de certification. QUALISERV garantit la forte valeur ajoutée de l'accueil téléphonique, laquelle s'appuie sur de nombreux outils et une formation importante. La barrière technologique étant de plus en plus élevée, des investissements en personnel, en logiciels, en compétences et en expérience sont en effet devenus indispensables. Nos clients bénéficient grâce à nos servi-

ces d'un accueil téléphonique de bien meilleure qualité que leur existant et dont leurs propres clients les félicitent souvent.

Il n'y a que des CDI dans vos centres...

...à 94 %! Et l'ancienneté moyenne est de 4 ans. En considérant que ce secteur en croissance recrute largement, certaines opératrices peuvent avoir plus de 10 ans de métier. Nos sociétés, principalement mono-sites et à taille humaine, emploient de 10 à 15 personnes.

La seniorité des opératrices ne représente pas un frein. L'essentiel étant d'avoir une capacité d'écoute, d'analyse des demandes et de gestion de l'urgence. Mais la qualité du service exige de ne pas travailler dans le stress et nous nous limitons à 25 appels par heure en moyenne.

Quel est le rôle du SIST ?

Organiser et promouvoir la profession, mener une vraie politique de RH et définir des règles (telles que la certification QUALISERV). Ce métier étant jeune, nous cherchons toujours à le faire évoluer et 12 membres du comité directeur y sont impliqués de manière dynamique.

Les entreprises du secteur bénéficient actuellement d'une forte croissance régulière de 17 % l'an en moyenne et bénéficient d'une grande fidélité de leurs clients avec lesquels elles entretiennent des relations de convivialité.



Centre Accueil Téléphonique

75, rue Parmentier

75011 PARIS

0 820 096 047

www.centre-accueil-telephonique.fr