



Nicolas Guyart

# Un métier avant tout humain

Créé en 2009, MeilleurContact concilie la mise en œuvre d'activités en Télétravail et/ou sur site, en fonction de la nature des prestations, avec un modèle organisationnel flexible permettant une prestation en « full homeshoring ». Tour d'horizon des grands enjeux avec Nicolas Guyart, Président Fondateur.

**Au-delà des solutions proposées, sur quoi repose la bonne santé d'un acteur de la relation client aujourd'hui en 2016 ?**

Notre croissance rapide (14,60 M€ de C.A., 500 collaborateurs en 2014) repose sur la confiance de nos clients prestigieux mais également sur l'engagement de nos salariés à fournir une prestation de qualité 7j/7 et 24h/24. Notre modèle permet le recrutement d'un nouveau profil de collaborateurs qui bénéficient de meilleures conditions de travail, avec un cadre de vie plus conforme à leurs attentes et une réelle augmentation de leur pouvoir d'achat. Nous recrutons des collaborateurs en contrat salarié, sur site et en Télétravail, soumis à nos clauses de confidentialité et à nos processus qualité et sécurité.

**Sur un marché très concurrentiel, quelles sont les clefs aujourd'hui pour se démarquer ?**

Au-delà d'une simple approche tarifaire, il faut avoir des certitudes, des valeurs et développer un réel partenariat avec ses clients. Nous sommes persuadés que la logique Volume/Coût n'est plus un modèle d'avenir et que la recherche de qualité, flexibilité et compétitivité est possible en France avec un mixte intelligent de travail à domicile et sur site.

**Quelles attentes identifiez-vous de la part de vos clients ?**

Un respect total de nos engagements, une prise en compte de leur culture et indicateurs métiers, un véritable partenariat, de l'accompagnement et du conseil dans le développement de leur stratégie de conquête et de fidélisation, la disponibilité des interlocuteurs dédiés à leur activité, la flexibilité maximum de nos dispositifs de production.

**Comment envisagez-vous l'amélioration de la performance de vos services ?**

Notre métier est avant tout un métier humain. L'amélioration de la performance de nos services passe par l'amélioration des conditions de travail de nos collaborateurs. Le Télétravail permet cette prise en compte, tout en respectant tous les standards de l'industrie (NF 345, agrément ORIAS, etc.). Pour mettre en œuvre une nouvelle organisation telle que le Télétravail, il faut une conviction du bien-fondé de ce modèle et établir une relation de confiance entre les collaborateurs à domicile et sur site. Pour cela 3 conditions indispensables : avoir des processus métiers connus et validés par tous (délégation de tâches), adapter son mode de communication à la situation du travailleur (outils et contenu), garantir une cohésion d'équipe, d'activités et d'entreprise (créer des temps d'échanges et de partage) sans oublier le droit à la déconnexion.

**En quoi les conditions de travail de vos collaborateurs sont-elles plus que jamais liées à la recherche de performance ?**

Notre modèle social nous permet d'atteindre des niveaux de performance meilleurs qu'une organisation classique. Nos indicateurs sociaux sont meilleurs (moins d'absentéisme, de turnover), idem pour nos systèmes de rémunération (prise en compte de l'incidence du Télétravail) ainsi que notre performance opérationnelle (moins de distracteurs, environnement plus propice à la qualité).

**Plus généralement, quel regard portez-vous sur l'état du marché ?**

La logique de marché basée sur le meilleur rapport Volume/Coût est à contre-courant des tendances actuelles. La recherche de bien-être des collaborateurs versus une industrialisation de tâches, la place de l'humain dans la relation avec les clients et prospects versus un discours enchaîné par des procédures drastiques, l'apport des nouvelles technologies (Business to Machine, réduction des volumes par la digitalisation), l'évolution de l'approche économique (calcul du manque à gagner versus analyse des coûts), etc, sont aujourd'hui autant d'arguments qui transforment progressivement notre métier : une nouvelle logique Qualité/Coût arrive. Le Made in France a un bel avenir avec des prestations sur mesure.