



## En bref

Fondé en 2009, MeilleurContact est spécialisé dans le télétravail de la relation client et figure dans le top 50 des out sources en France. Son chiffre d'affaires a atteint 12 millions d'euros en 2012.

# Meilleur Contact : plus de flexibilité, de qualité et de compétitivité avec un modèle plus responsable

MeilleurContact révolutionne le monde de la relation client avec un modèle innovant. Avec une répartition du temps de travail de 2/3 en télétravail et 1/3 sur un site de proximité, la société concilie le meilleur des deux mondes : celui des centres industriels garant du respect des processus qualité et du management de la performance et celui du télétravail garant d'une flexibilité accrue.

Entretien avec Nicolas Guyart, co-président de MeilleurContact

d'achat, lien continu avec son entreprise. De fait et en l'absence de distracteurs la

le 2/3 en télétravail et 1/3 sur site pour développer un sentiment d'appartenance et permettent à nos collaborateurs d'être en contact avec l'entreprise et leurs collègues. Ainsi, nos collaborateurs présents sur le site bénéficient d'une structure d'accueil leur offrant un cadre privilégié puisque « surdimensionnée » par rapport à l'effectif présent ; ceux qui travaillent à domicile disposent des mêmes outils collaboratifs.

Aujourd'hui, il est toujours plus souvent question d'une fluidité constante du parcours client, et ce malgré l'existence de nombreux canaux et de points de contact éparés. Comment concilier cela avec la fluidité requise ?

Nos téléconseillers traitent de multiples flux : appels entrants, appels sortants, emails, chat... en aucun cas le télétravail nuit à la fluidité du parcours client, bien au contraire et il n'y a aucune différence avec une organisation classique. Nous sommes dans la même démarche qualité qui s'appuie sur la norme ISO 9001 :2000 et NF 345. D'un point de vue technique, nous fournissons à chacun de nos collaborateurs les équipements nécessaires au télétravail (PC et téléphonie dédiés, outils de gestion des contacts, webcam, VPN, outils d'identification...). Notre technologie permet de superviser en temps réel toutes nos prestations afin d'assurer la qualité et la sécurisation des traitements quelle que soit la localisation.



MeilleurContact a fait du développement du télétravail un des axes forts de sa stratégie. Sur le terrain, qu'est-ce que cela peut apporter en matière d'amélioration et d'approfondissement de la relation client ?

C'est un modèle novateur et complémentaire au modèle existant et qui permet d'accéder à une nouvelle population jusque-là non éligible dans les centres classiques. Nous recrutons des personnes matures, le plus souvent dans des zones rurales et semi-rurales. Nos collaborateurs bénéficient de meilleures conditions de travail qui favorise une meilleure qualité, productivité et flexibilité : cadre de vie plus conforme à leurs attentes, augmentation de leur pouvoir

relation client s'en trouve améliorer, car le téléconseiller se trouve dans une posture d'écoute active.

Comment peut-on assurer une cohérence et une articulation parfaite entre les personnes qui travaillent à partir de chez eux et ceux qui sont présents en Centre de Relation Client ? Y a-t-il des missions qui sont principalement dévolues à l'un ou l'autre de ces postes, ou les métiers sont-ils totalement interchangeables ?

Seules les fonctions de chargé de clientèle et de télévendeur bénéficient du temps partagé. Toutes les fonctions supports et pilotage de l'activité sont faites sur site. Notre architecture est bâtie sur