



Comment délocaliser les centres d'appels au domicile

Aujourd'hui, la technologie rend possible le travail des téléconseillers à domicile. Et aussi leur supervision à distance.

Les téléconseillers ont toujours leur casque rivé aux oreilles, les yeux scotchés à un écran d'ordinateur. Mais ils renseignent les clients, vendent ou font des collectes de dons... depuis leur domicile. C'est nouveau : certains centres d'appels se mettent progressivement au télétravail. Car, aujourd'hui, la technologie rend possible de déployer des postes de qualité au domicile du salarié : « Avec le haut débit et les outils adaptés, nous construisons une position de travail identique à celle du centre d'appels », explique Olivier Duha, coprésident de Webhelp, dont 120 des 1.200 collaborateurs en France travaillent chez eux, en moyenne, trois jours par semaine.

Il est possible de distribuer les appels aux agents, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. »

Et aussi, désormais, de les superviser à distance – écoute et comptabilisation des échanges téléphoniques avec les clients et les prospects. L'animation des équipes est assurée par des plates-formes de communication multimédia, le coaching en temps réel se fait sous forme de chat. Les procédures de sécurité se font, entre autres, par identification visuelle, à l'aide d'une webcam. Bienvenue dans le monde de Big Brother ? « Les outils de contrôle du travail des salariés en centre d'appels posent déjà des problèmes. Mais la vidéo-surveillance à domicile va un cran plus loin, en touchant aux libertés individuelles », estime Sonia Porot, déléguée syndicale centrale CGT de Teleperformance France – 13.000 collaborateurs – qui est en train de déployer

le télétravail à 100 % au domicile pour le service client de SFR.

Plus de flexibilité

Au-delà des mètres carrés de bureaux gagnés, les bénéfices pour les opérateurs et leurs donneurs d'ordre vont loin. Car ils touchent aux ressources humaines. « Permettre aux salariés de mieux concilier vie professionnelle et vie privée, augmenter de 15 % leur pouvoir d'achat parce qu'ils économisent sur les transports, les déjeuners, voire le temps de garde d'enfants, est un moyen fort de les fidéliser », indique Christophe Sarabayrouse, directeur général d'Easycare, spécialiste de la relation client à domicile, dont les 90 salariés travaillent exclusivement chez eux. Et qui dit moins de turn-over, un problème majeur dans ce secteur, dit davantage de personnel expérimenté, et donc plus de qualité dans le travail – et

moins de coût en formation initiale. Les centres d'appels espèrent aussi attirer, pour leur recrutement, des profils spécifiques, plus âgés ou plus qualifiés.

Mais c'est aussi un moyen d'introduire davantage de flexibilité : « Quand les salariés travaillent chez eux, il est plus facile de les mobiliser sur une plus grande amplitude horaire et aux moments les plus adaptés pour les 600.000 consommateurs français qui sollicitent nos services chaque jour », relate Jean-François Guillot, président de Teleperformance France. Et cela inquiète Sonia Porot, qui reconnaît que les salariés sont intéressés par ce type de travail : « La fragmentation des périodes d'activité, sous prétexte qu'ils sont à domicile, peut dégrader leurs conditions de travail et finalement nuire à leur vie personnelle, qu'ils cherchent justement par ce biais à préserver. »

N. Q.