

E
ntreprise A
daptée

Pour R
elation C
lient

S
ocialement R
esponsable

« Tous les Citoyens sont également admissibles à toutes dignités, places et emplois, selon leur capacité, et sans autre distinction que celle de leurs vertus et de leurs talents »

Article 6 de la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen du 26 août 1789



1^{er} Opérateur de Centre d'Appels français agréé Entreprise Adaptée

Anna LEVEQUE
06 09 48 37 92
a.leveque@handicall.fr

Handicall, N°1 Centre d'Appels « adaptés »

- 1ere entreprise adaptée dans les métiers du centre d'appels
 - Entreprise privée
 - Contrat d'agrément avec la DRTEFP
 - Aquitaine depuis la création en 2004 d'Handicall Bordeaux
 - Centre fin 2008
 - Objectif social d'insertion de travailleurs handicapés dans les métiers de la Relation Client
- Notre métier :
 - Recouvrement Téléphonique Amiable
 - Qualification de fichier
 - Fidélisation, Télévente
 - Service client
 - Enquêtes



- **Relation clients**
 - Télévente
 - Télérecouvrement
 - Prise de Rendez-vous
 - Qualification de Fichiers
 - Service clients
 - Enquêtes

Handicall, Structure & Développement

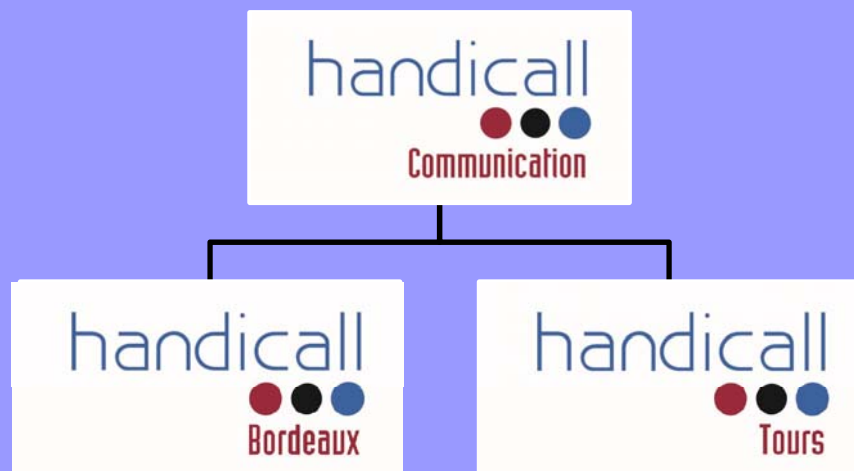


- Reprise fin 2006 de Handicall Bordeaux par la Holding familiale Financière d'Artondu
 - Directeur : Jean-Philippe JARDIN, a démarré sa carrière chez IBM. Dirigeant et créateur d'entreprises depuis 25 ans, dans le domaine des services informatiques et centre d'appels. PDG du Groupe JP, 1^{er} intégrateur des solutions AVAYA de 1999 à 2006.
- Fin 2007, création de Handicall Communication (SAS 180 000€) et entrée d'un partenaire financier dans le capital
 - 40% Investisseur bancaire la Financière Centuria
 - Direction : Anna LEVEQUE, 35 ans Formation Finance à Paris IX Dauphine, et Sciences-Po Paris complétée par un programme commercial HEC Executive Education en 2005, 10 ans d'expérience dans la gestion de projets commerciaux et techniques de solutions de centre d'appels.
- Développement du concept par région
 - Des centres à taille humaine
 - Volonté d'offrir des capacité de production plus étendues
 - Avec des centres à taille humaines
 - Management adapté
 - Formation, accompagnement et encadrement renforcés
 - Ouverture d'un 2^e centre en juin 2009, **Handicall Tours** (agrément entreprise adaptée obtenu fin 2008)

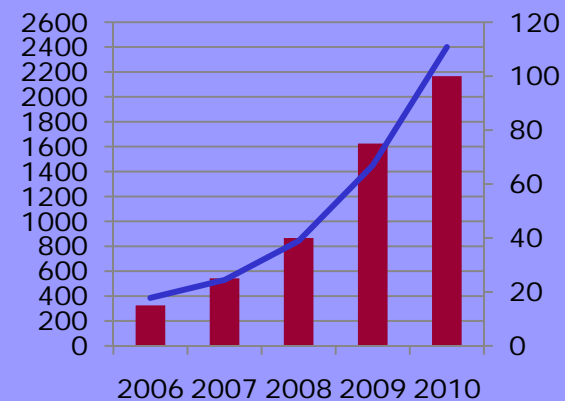


La structure & quelques chiffres

www.handicall.fr



	2006	2007	2008	2009	2010
Chiffre d'affaire (en K€)	385	529	842	1 400	2 400
Effectif	15	25	40	75	100



■ Effectif — Chiffre d'affaire en k€

Nos valeurs

Service client	Handicall est dans une véritable logique de partenariat avec ses clients. Nous mettons tout en œuvre pour vous assurer le meilleur service et mettre en adéquation vos besoins et nos ressources
Responsabilité sociale	Handicall est le 1er centre d'appel "adapté". A ce titre, nous procédons à l'insertion professionnelle de personnes en situation de handicap, qui représentent 80% de notre effectif de production.
Qualité	Handicall s'appuie sur la qualité de ses prestations pour assurer son développement. La certification ISO 9001 "appels entrants et sortants" a récompensé cette démarche en mars 2009.
Performance	Handicall démontre que l'on peut allier handicap et performance. Une formation et un encadrement à la hauteur de l'engagement de nos collaborateurs nous permettent d'atteindre les objectifs de nos clients
Proximité	La taille des équipes clients chez Handicall nous permet d'assurer une grande proximité entre les équipes de pilotage client, le responsable de compte Handicall et les équipes terrain. L'information est fluidifiée et les retours qualité importants.

Handicall, une Entreprise socialement responsable...

- Insertion de travailleurs handicapés aux métiers de la Relation Client
- Recrutement en partenariat avec les capemploi et ANPE (plateforme de vocation)
 - Privilégier l'aptitude à la formation initiale et à l'expérience
 - Recrutement par simulation
- 80% des collaborateurs Handicall Bordeaux et Handicall Tours sont en situation de handicap
 - Maladies invalidantes, accidents du travail.
- Handicall est un tremplin pour ses collaborateurs : formation et évolution (promotion interne, retour milieu ordinaire)
- Tous les collaborateurs en situation de handicap sont embauchés en CDI
- Récompense meilleures pratiques sociales au SECA 2007



- Handicall est candidat au Label de Responsabilité Sociale et vise l'obtention fin 2010

Handicall, un professionnel de la Relation Client

- Une démarche qualité certifiée : Volonté explicite de la direction d'Handicall de définir et de formaliser les processus visant à la satisfaction de ses clients : professionnalisation et implémentation des meilleures pratiques du marché.
 - Centre Handicall Bordeaux certifié ISO9001-2008 en mars 2009 « appels entrants et sortants ».
 - Certification visée en 2010 à Tours
- Prise en charge globale de la mission en mode projet
 - Compréhension des besoins et du cahier des charges
 - 1 chef de projet interlocuteur principal (interface entre les besoins clients et la production)
 - Production
 - Reporting et suivi
 - Quantitatif
 - Qualitatif
 - Préconisations
- Formation initiale et continue des téléopérateurs aux métiers de la Relation Client
 - Formation initiale aux métiers du téléphone
 - Formation client
 - Evaluation, écoutes, formation continue
 - Formation à la directivité de l'appels et gestion du stress
- Management des équipes
 - 1 superviseur pour 10 téléconseillers
 - 1 téléconseiller senior pour 5 téléconseillers
- Moyens Techniques leaders
 - Centre d'appels AVAYA IP multisites
 - Gestion de campagne sous Performer 3 de PGS-Teleperformance



Et une maîtrise des coûts

- La loi française oblige les entreprises d'au moins 20 salariés à employer des travailleurs handicapés, dans une proportion de 6% de leurs effectifs
 - Obligation d'emploi = Effectif x 6%
- Les prestations confiées à Handicall en année N sont transformées en unités bénéficiaires déductibles de l'obligation d'emploi en année N+1
 - $UB_{\text{déductibles}} = \frac{\text{Montant des presta HT}}{2000 * \text{SMIC horaire}}$
- Contribution AGEFIPH = (Obligation d'emploi - $UB_{\text{déductibles}}$) x 600 x SMIC horaire
 - = (6%Effectif - $\frac{\text{Montant Prestations}}{2000 \text{ SMIC horaire}}$) x 600 x SMIC horaire
 - = 36xEffectifxSMIC horaire - **0,3** Montant Prestations

Tout € dépensé, en année N, en prestation auprès d'une entreprise adaptée entraîne une diminution de 0,3 € de la contribution AGEFIPH en N+1

A hauteur de 50% de l'obligation d'emploi cad dans la limite de 3% de l'effectif

- Tarif Horaire Handicall = 28 €HT
Le coût réel = coût affiché - 30%
L'heure de production à partir de 20 € net
- Handicall, la **maîtrise des coûts**

Nos Références

- La qualité des prestations réalisées par les équipes d'Handicall nous a déjà permis de travailler en partenariat avec de grands groupes dans de nombreux secteurs d'activité.

Recouvrement	Télévente Prise de rendez-vous, Qualification	Service clients	Enquêtes
 	  		   

- Les « résultats associés à la qualité de la relation avec Handicall prouvent une fois encore que l'on peut associer **handicap et performance** »

Gauthier Martin, responsable des appels sortants

Agnès Baer, responsable de la Mission handicap SFR

