

handicall



Entreprise Adaptée pour Relation Client Socialement Responsable

« 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

[N°1 des centres de relation clients adapté]



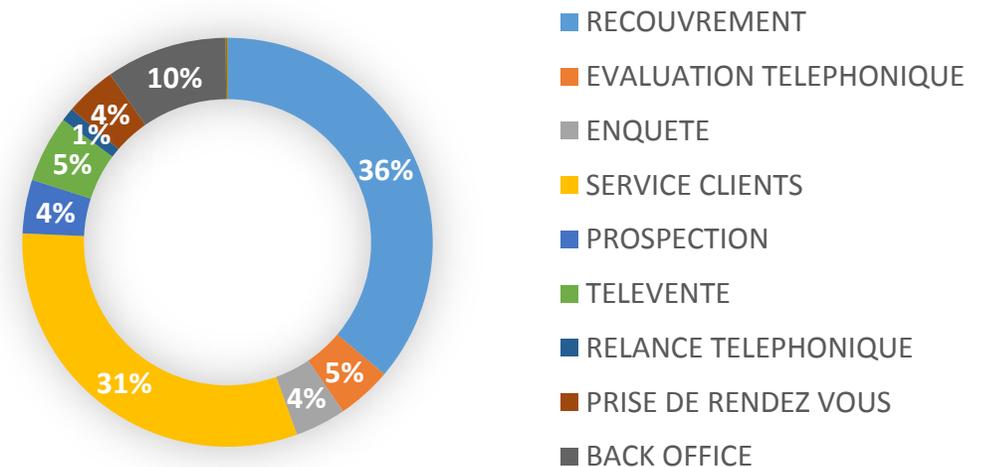
handicall: N°1 des centres de relation clients adapté.

→ Notre métier

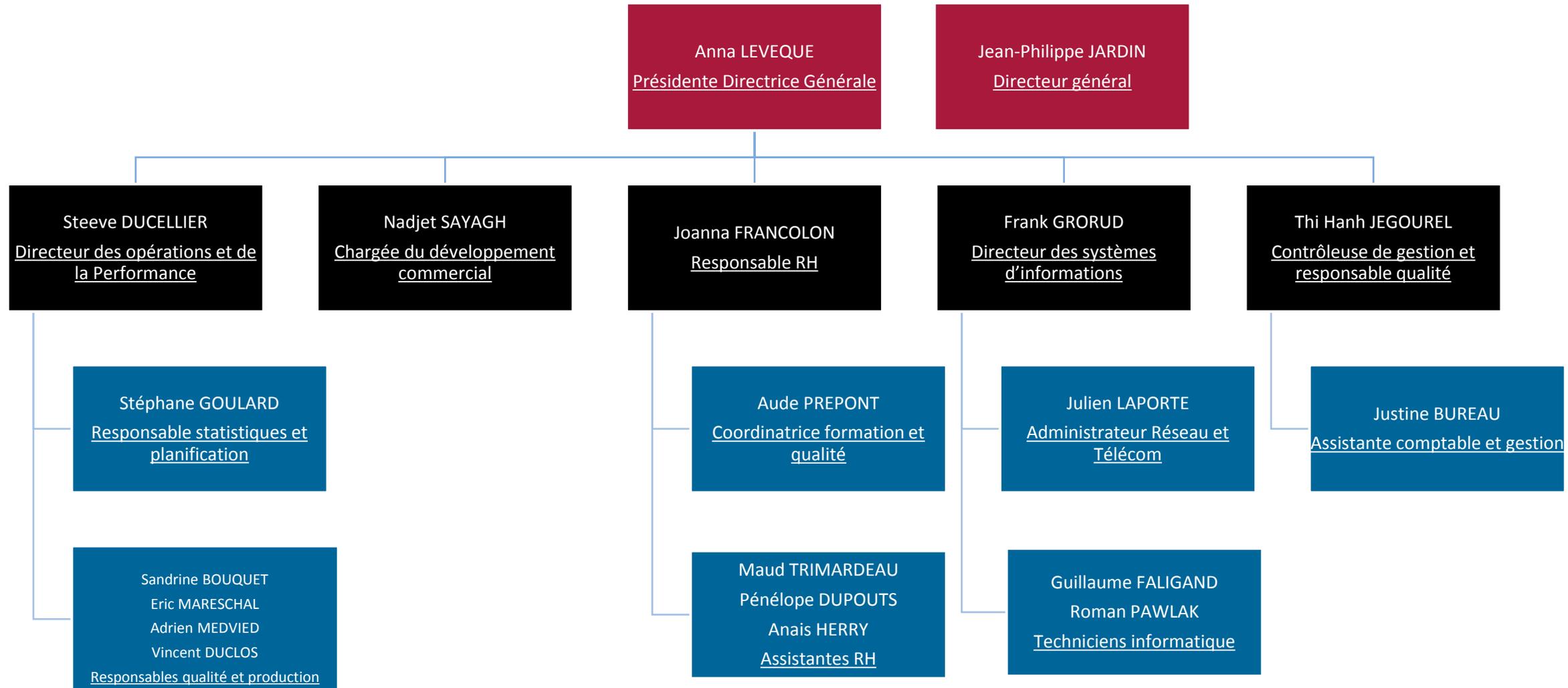


Certification groupe ISO 9001 : 2008 Certification NF 345 NF EN 15838 	Agrément régional Entreprise Adaptée - Bordeaux depuis 2004 - Tours depuis 2009 - Chartres depuis 2010 - Lyon septembre 2012 
Notre Spécificité	
Objectif social d'insertion de travailleurs handicapés dans les métiers de la Relation Client	Des centres à taille humaines (50 positions de travail)

Répartition du Chiffre d'affaires 2013



handicall: Une équipe de direction expérimentée.



handicall: Des valeurs au cœur du métier.

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 à minima 80% de notre effectif de production.

Qualité

Handicall s'appuie sur la qualité de ses prestations pour assurer son développement. Les certifications ISO 9001:2008 et NF 345 ont récompensé cette démarche en mars 2009.

Performance:

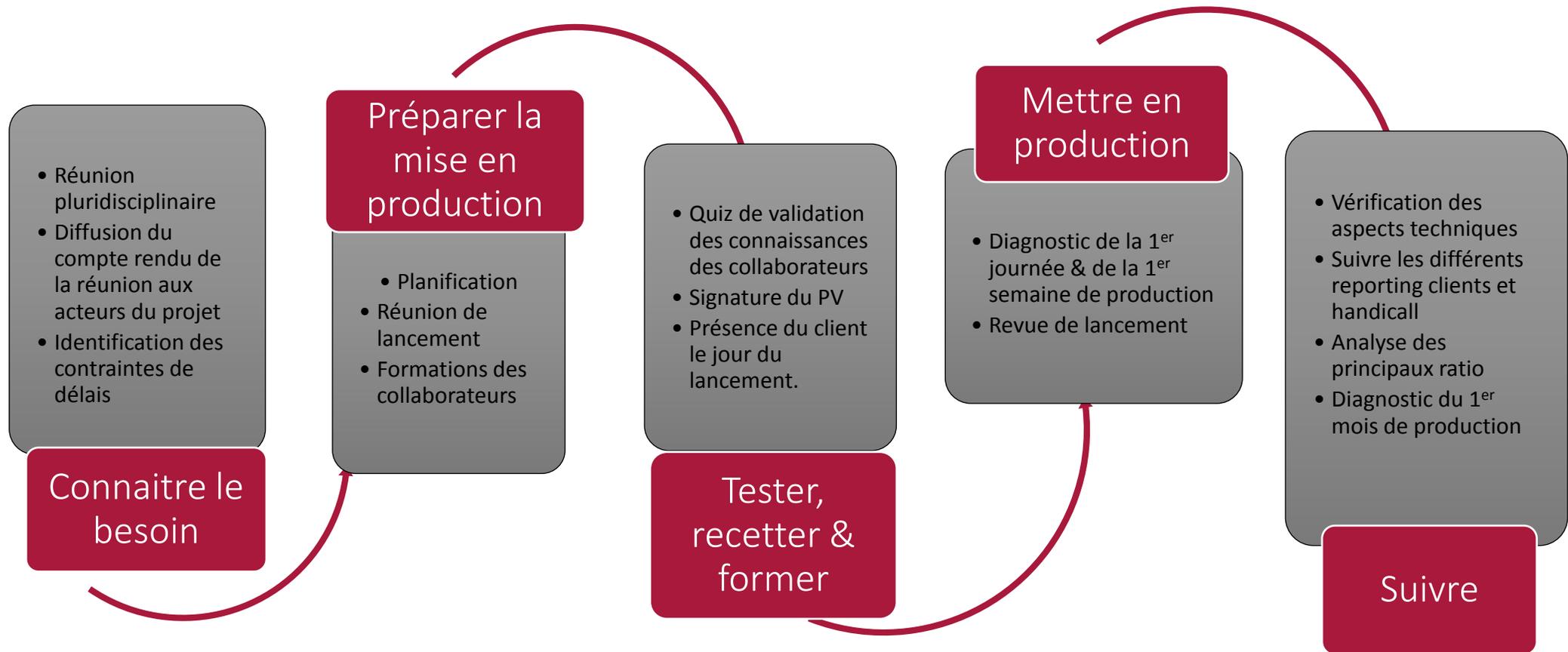
Handicall démontre que l'on peut allier handicap et performance. Une formation et un encadrement à la hauteur de l'engagement de nos collaborateurs nous permettent d'atteindre les objectifs de nos clients.

Proximité:

La taille des équipes clients nous permet d'assurer une grande proximité entre les équipes de pilotage client, et nos équipes. Les retours qualité de vos clients sont valorisés.



handicall: Les étapes clés de la mise en place d'une mission.



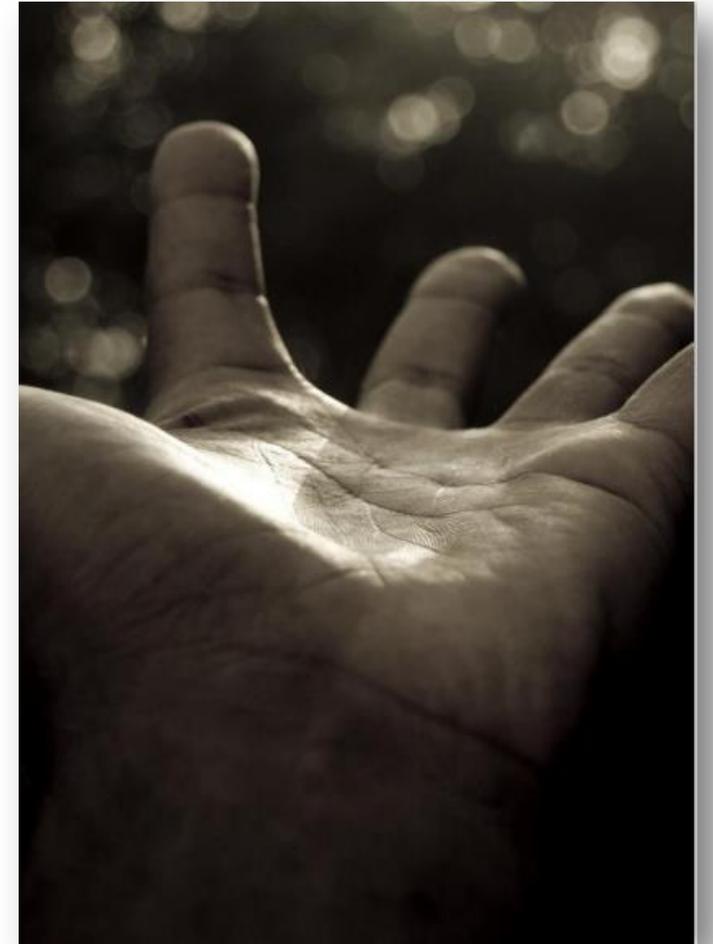
handicall: Dépassons nous pour une autre vision de la performance.

→ **Charte et référentiel des pratiques managériales**

4 valeurs fondatrices:

- L'accompagnement
- La responsabilité
- L'engagement
- La performance

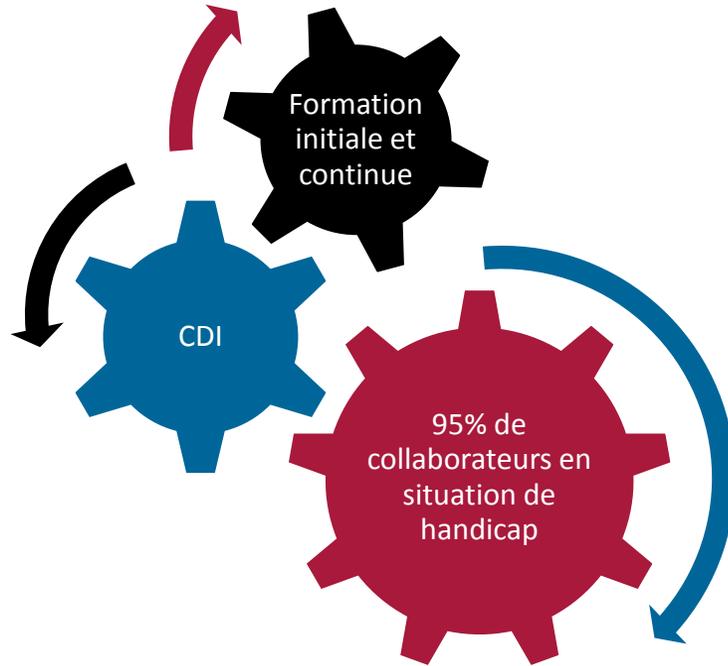
[Dépassons-nous pour une autre vision de la performance]



handicall: Recrutement et formation



➔ Insertion de personnes en situation de handicap



- Recrutement par le biais de Cap Emploi & Pôle Emploi
- Recrutement par simulation téléphonique
- Partenariat avec le CRCD, AFPA
- Moyenne d'âge 35-40 ans



handicall: Le développement de la convivialité en entreprise.

➔ Des moments de détente proposés à nos collaborateurs.

- Caricature
- Auto-massage
- Atelier du rire
- Bûche de Noël
- Atelier céramique



« Avec musique et encens, une séance anti-stress très agréable. On en sort complètement zen. A refaire de temps en temps pour le moral des troupes. »

Martine Pipard, Conseillère

« J'ai apprécié l'initiation à la réalisation des bûches. Il y a eu une réelle convivialité lors de cet atelier. »

Paulette, Conseillère



handicall: Un partenariat avec ACCEO

➔ « Transformons une contrainte en opportunité de développement »

En juillet 2013, HANDICALL et ACCEO se rapprochent pour travailler ensemble sur une nouvelle relation client.

Permettre l'expression du talent de chacun au quotidien au service de la performance globale et du progrès social les a réunis pour travailler ensemble et donner une nouveau sens à la relation client.

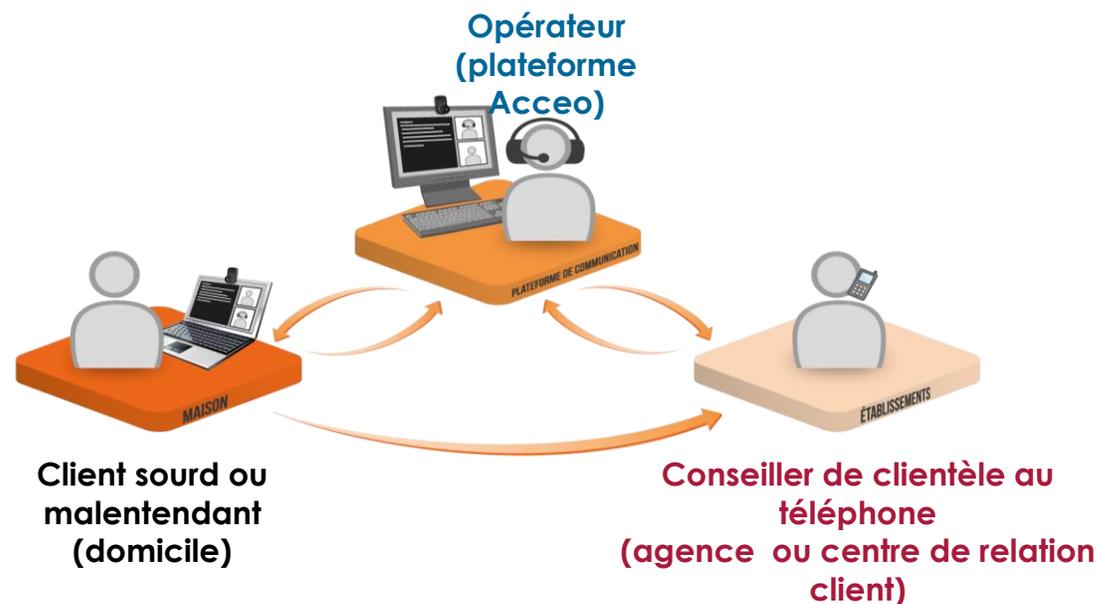
Service client, responsabilité sociale et sociétale, qualité, performance et proximité autant de valeurs communes pour un partenariat durable qui place résolument l'humain au cœur de l'entreprise et au cœur de la vie.

Quelle communication aujourd'hui avec vos clients sourds?

Une mise en relation simple, immédiate et sécurisée à distance...

Un simple lien sur votre site internet suffit !

Une opportunité pour fidéliser, innover, conquérir de nouveaux clients



handicall: Une maîtrise des coûts.

Ce que dit la loi

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 déductibles = Montant des presta HT

2000*SMIC

horaires

Contribution AGEFIPH

= (Obligation d'emploi – UB déductibles) x 600 x SMIC horaire

= 6% Effectif – Montant Prestations) x 600 x SMIC

2000 SMIC horaire

= 36 x Effectif x SMIC 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

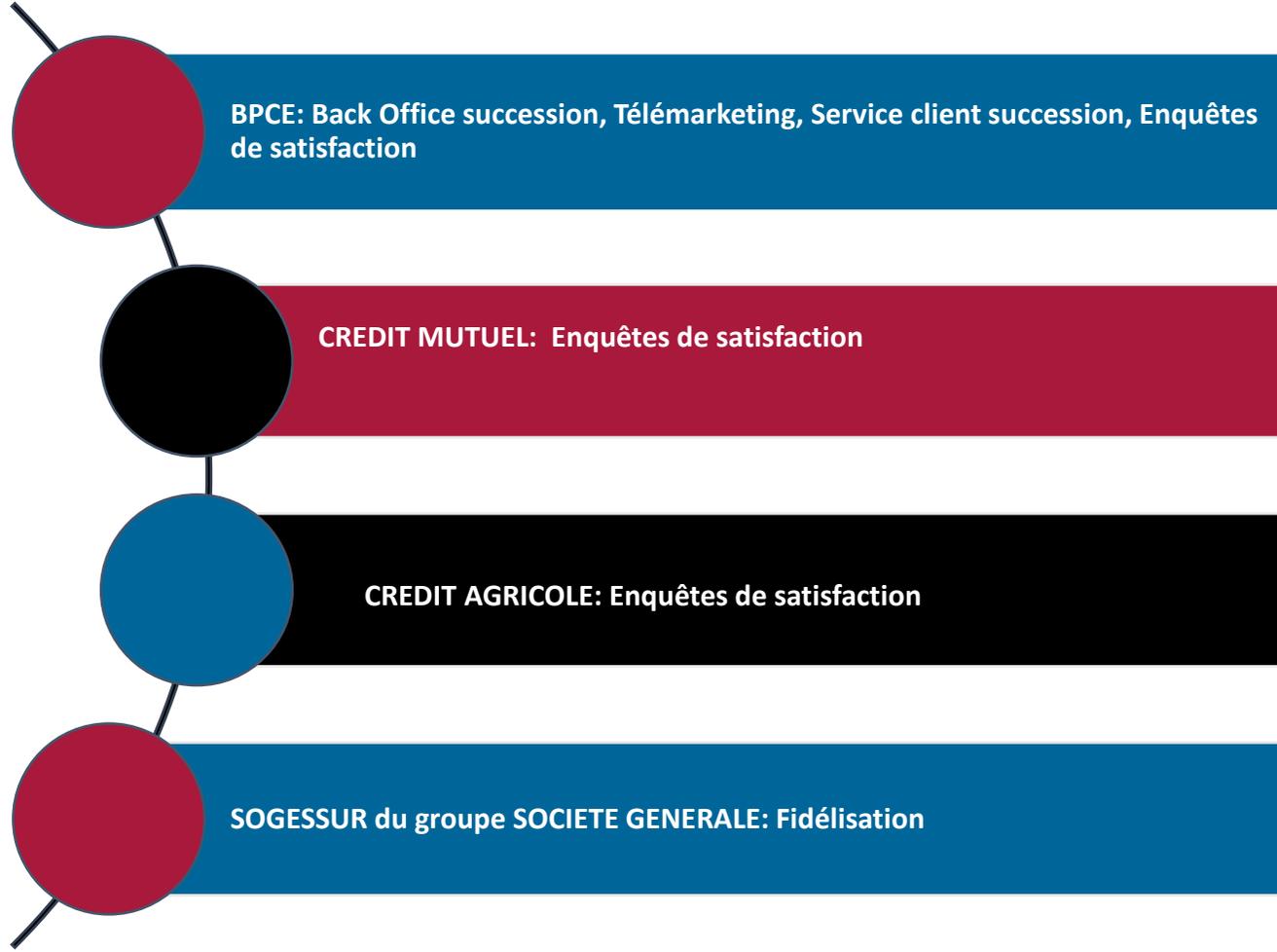
A hauteur de 50% de l'obligation d'emploi cad dans la limite de 3% de l'effectif

- Prenons l'exemple d'une Entreprise
- 1000 salariés emploie 20 salariés TH
- Obligation d'emploi 60 salariés TH
- Contribution AGEFIPH 2013 = 40 x 600 x 9,43 = 226 k€
- Depuis le 1^{er} mars 2013, Externalise une partie de son service client chez Handicall avec une équipe dédiée de 10 ETP
 - Facturation 2013 = 420 k€
 - UB provenant d'Handicall = 420 000 / 2000 * 9,43 = 22,26
- Contribution AGEFIPH 2013 = 17,74 x 600 x 9,43 = 100 k€
- Impact : 126 k€ sur la contribution
- Coût réel de la prestation Handicall = 294 k€

Tarif horaire : 28 €
Coût réel < 20 €

Des modèles économiques à l'heure loguée, au contact argumenté, à la vente...

handicall: Un partenariat bancassurance en pleine expansion.



handicall: Les 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.

✓ Enquêtes de satisfaction, appels mystères

MACIF ,Lyonnaises des Eaux Suez, Crédit Mutuel, Crédit Agricole , Caisse d'Epargne (Picardie, Rhône Alpes, Provence Alpes Corse), Banque populaire (du Nord, de l'Ouest), LINET

✓ Quality monitoring

SFR

✓ Recouvrement amiable

Canal+, KOMET, SFR service client

✓ Service client

APICIL, Caisse d'épargne Ile de France, Harmonie Mutuelle

✓ Télévente: Prospection, Fidélisation

Bouygues Télécom, Sogessur, Caisse d'Epargne Nord France Europe

✓ Back Office

Caisse d'épargne Ile de France, Doméo



98,46% d'items jugés satisfaisants ou très satisfaisants
NPS de 56%



Merci de votre attention...

[N°1 des centres de relation clients adapté]

