

Groupe Suppléance.

Cultiver votre relation client

**Groupe Suppléance** ””

*Tous les métiers de la relation client*

*En France 24 heures sur 24, 7 jours sur 7*

# Sommaire

2

- **Fiche d'identité, Lieux de Production, Organigrammes**
- **Certifications et labels**
- **Organigrammes et processus**
- **Prestations**
- **Références**
- **Recrutement**
- **Qualité de service**
- **Plan RSE**

# Fiche d'identité

3

- SAS au capital de 100 000€
- 110 salariés
- 4 sites d'exploitation
  - Siège Social : Saint-Denis-la-Plaine
  - Europe de l'Est
  - Maghreb
  - Océan Indien

CA 2014: 3,9 M€

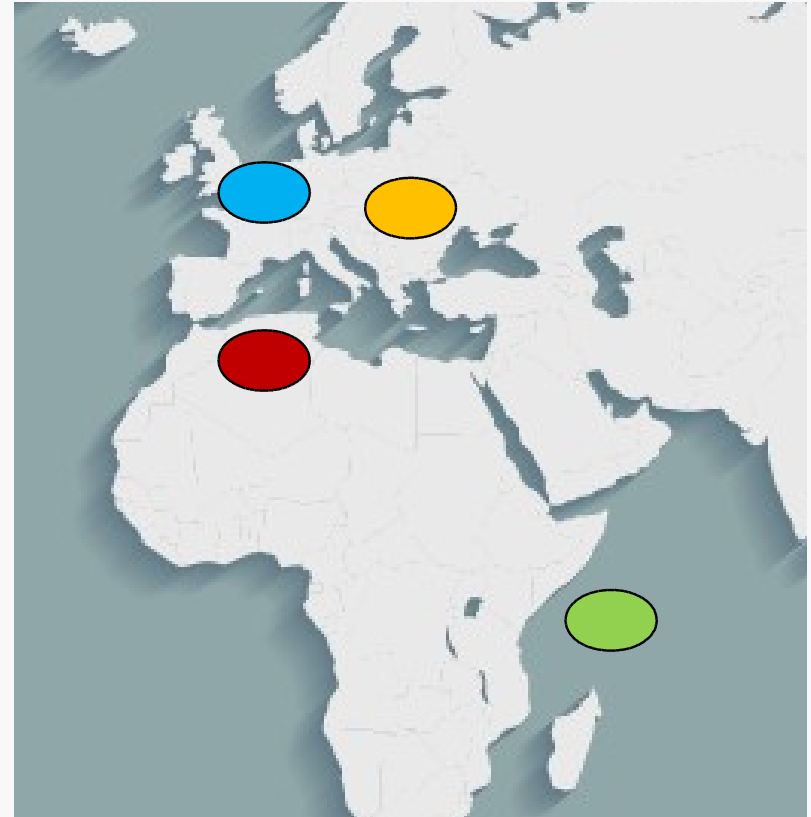


# Sites de production

4

## □ 4 sites de production

- Saint-Denis-la-Plaine (siège social) : ouvert en 24/7
- Europe de l'Est : multi-langues ouvert en 24/7
- Maghreb : ouvert 8/20h – 6/7j
- Océan Indien : télémarketing



# Organigramme simplifié



5

Direction Générale

Direction opérationnelle

Direction Administrative et  
financière

Centres de  
Relation Client

Agence de Marketing  
Direct

Commercial

Gestion du  
personnel

In-source

Service  
Client

Agence d'hôtesses

Qualité

Recrutement

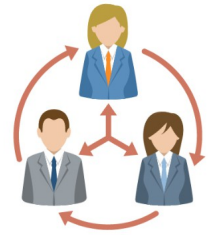
Out-  
source

Training

Informatique

Facturation

# Organigramme fonctionnel



6

Nos Clients

Chef de projet

Chargés de contact  
Téléprospecteurs

Responsable de compte

Chefs de groupe

Formateur

Superviseur

# Normes et labels

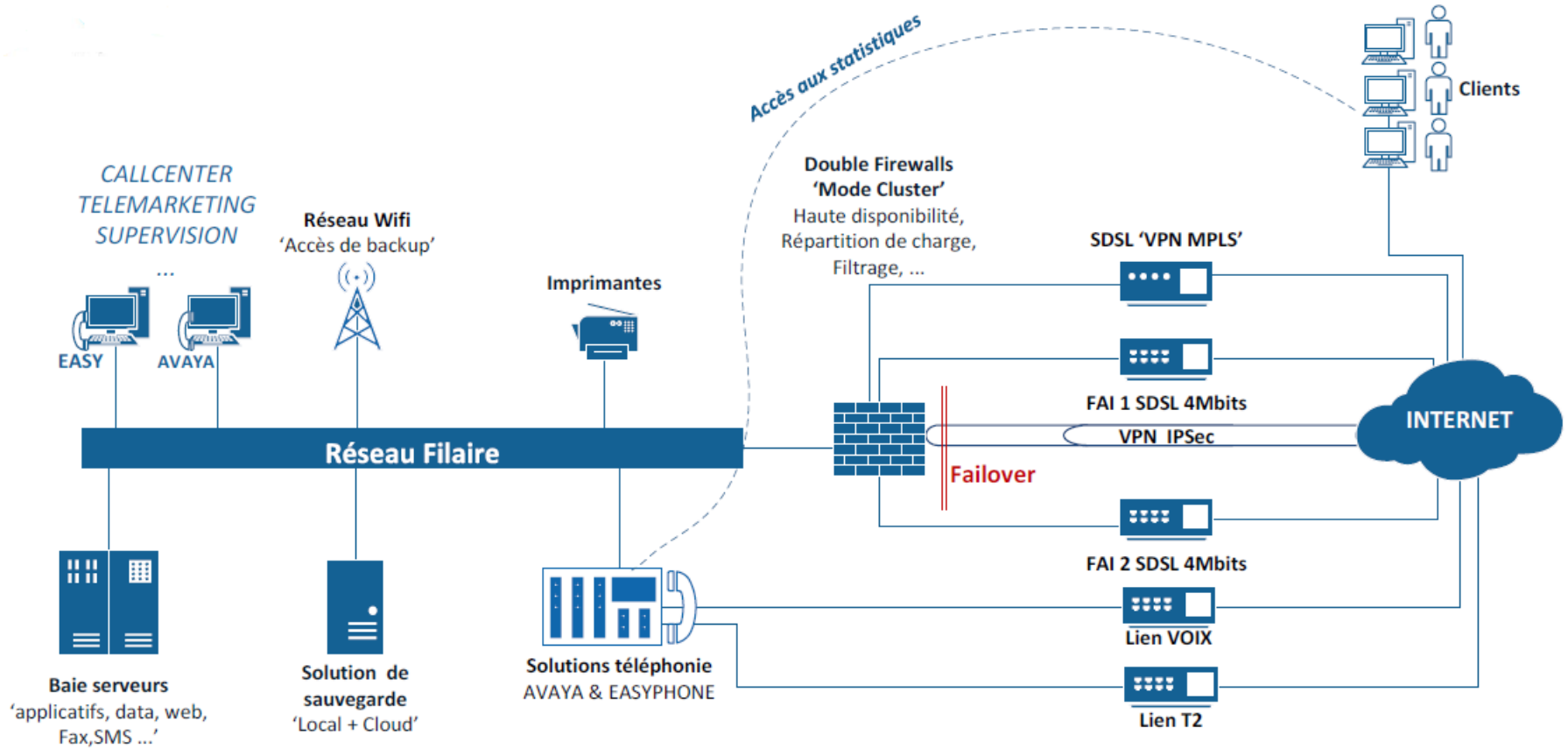
7



- Label QualiBail
- Centre d'appels accessibles aux sourd et malentendants
- Label Professionnel Qualiserv (*en cours*)
- NF EN 15838 (*en cours*)
- Signataire de la Charte de la diversité

# Informatique

8



# Spécificités des prestations

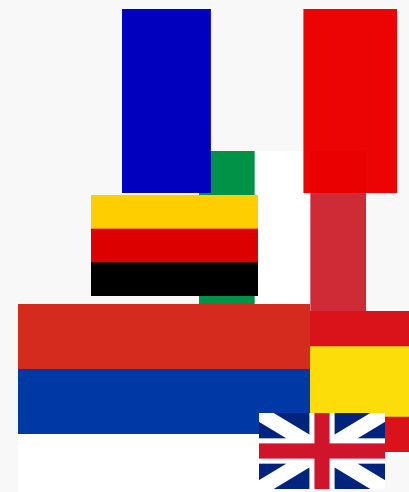


## ◆ Multi-médias :

- ◆ Téléphonie avec couplage informatique,
- ◆ Serveur vocal interactif
- ◆ Mails, sms, chat.

## ◆ Multi-langues :

- ◆ Français,
- ◆ Anglais,
- ◆ Allemand,
- ◆ Espagnol,
- ◆ Italien
- ◆ Russe



24 h/24 7 jours sur 7

# Prestations: Secrétariat et Back-Office

10

- Relève de standard
- Prise de RDV
  
- BACK OFFICE

Débordement ou intégral  
Gestion d'agenda

- ✓ Impact Qualité
  - ✓ Prise en charge immédiate de vos clients
  - ✓ Disponibilité élargie
- ✓ Impact Business
  - ✓ Réduction des coûts
  - ✓ Rendez-vous / commande immédiat



# Prestations: 24/24

11

- Appels d'astreinte
- Maintenance immobilière
- Télé-assistance
- Tracking
- Suivi d'intervention

Filtrage et escalade  
Diagnostic et déclenchement  
Action / service d'urgences  
Sécurité et traçabilité  
Vérifications et horodatage

## ✓ Impact Qualité et Sécurité

- ✓ Disponibilité maximale
- ✓ Traitement des urgences
- ✓ Respect des normes

## ✓ Impact Business

- ✓ Upsale clients / Dépannage



# Service Client / Consommateur

12

- **Avant** Conseil – Ecoute – orientation  
Aide à la décision d'achat
- **Pendant** Aide - Paiement en ligne  
Conseil, orientation vers le service concerné
- **Back-office** Avant – Pendant - Après

## ✓ Impact Qualité

- ✓ Disponibilité élargie
- ✓ Gestion des saisonnalités

## ✓ Impact Business

- ✓ Aide à l'achat, prise de commande, upsale clients



# Prestations: Marketing Direct

13

- Prise de RDV, Commande
- Qualification de fichier
- Détection de projet
- Enquêtes de satisfaction
- Invitations, suivi événementiel

Quality Monitoring

2. Etes-vous satisfait de la qualité de la réponse ?

Oui Non

<< Annuler >>

## ✓ Impact Qualité

- ✓ Réactivité immédiate aux non conformités

## ✓ Impact Business

- ✓ Meilleure efficacité de la force commerciale
- ✓ Augmentation des ventes

# Nos références

14

**200 CLIENTS NOUS CONFIENT CHAQUE JOUR LA GESTION DE LEUR  
RELATION CLIENTS ...**

**GROUPES NATIONAUX OU INTERNATIONAUX,  
PME,**

**TOUS SECTEURS D'ACTIVITÉS**

# Industrie - Informatique

15

**BUTAGAZ**

**PRIMAGAZ**

**smiths  
detection**



**HUAWEI**

**Schneider  
Electric**

**FUJITSU**



**Google™**

**HITACHI**  
Inspire the Next

**ALSTOM**

**eurocopter**  
an EADS Company

**COVAGE**

**EUROGEM**  
Facilities Management



**TOYOTA**

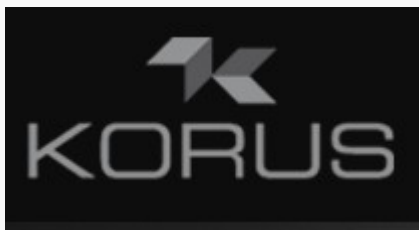
**Atlas Copco**

**ASSA ABLOY**

# Services – Gestion immobilière

16

**Brookfield**



# Institutionnels

17



# Service Consommateur

18



TOYOTA



# Médical

19



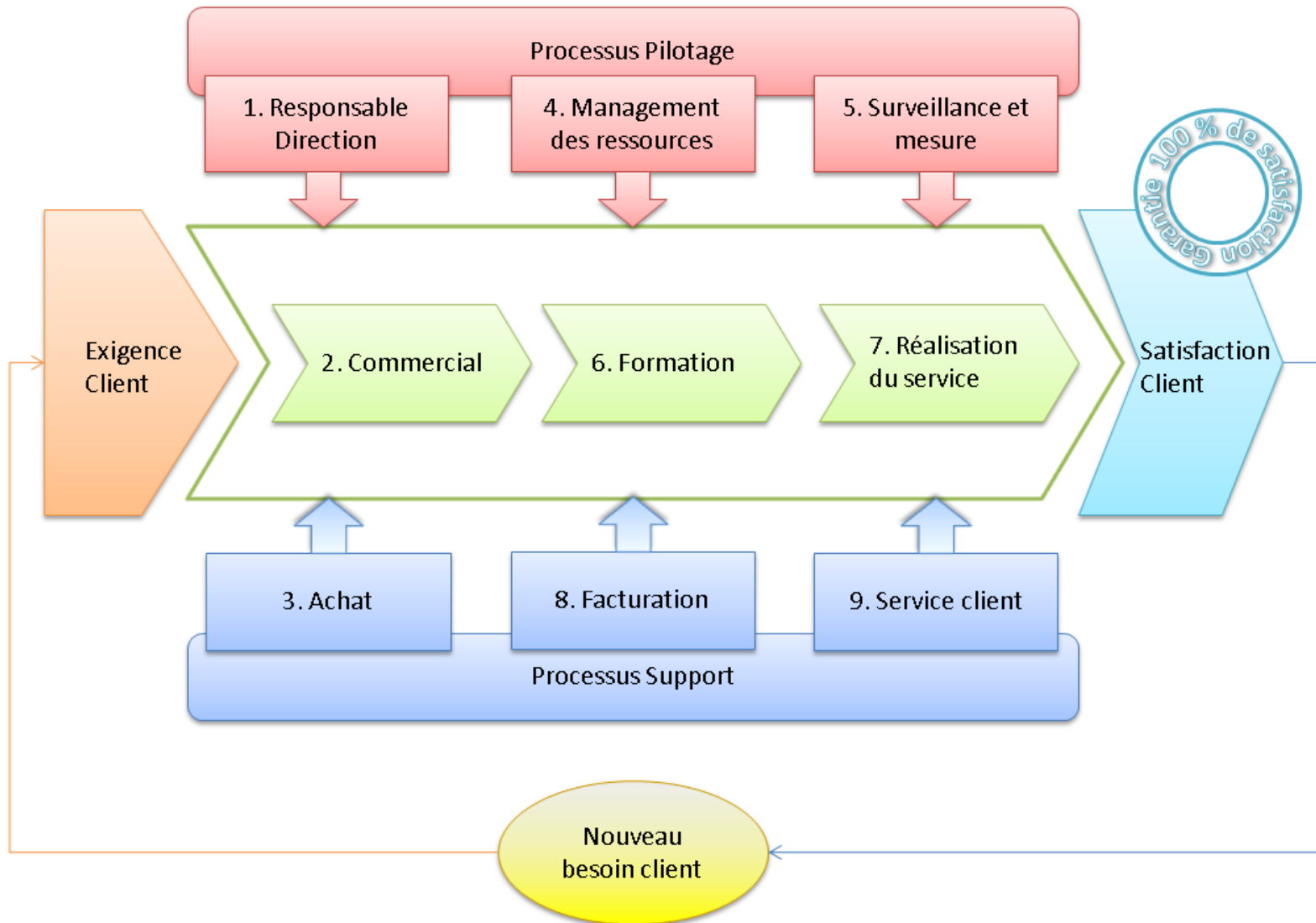
ARJOHUNTLEIGH  
GETINGE GROUP



- Médecins ...
- Kinésithérapeutes ...

# Processus Qualité

20



# Indicateurs de Performance

21

## Qualité de Réponse

- Observings,
- Contrôles de saisies,
- Définition des objectifs,
- Entretiens trimestriels.

## Supervision

- Qualité des prévisions,
- Niveau de service,
- Entretiens trimestriels.



## Service Client

- Traçabilité des remontées des chargés de contact et demandes client,
- Actions correctives et préventives,
- Contrôle des non-conformités,

# Plan R.S.E

22



# Plan R.S.E -

23

- Initiation d'un plan RSE Direction/Elus du personnel, depuis 2011, sur les bases de points :
  - ✚ Gouvernance de l'organisation
  - ✚ Droits de l'homme
  - ✚ Relations/conditions de travail
  - ✚ Bonnes pratiques des affaires,
  - ✚ Protection des clients,
  - ✚ Contribution au développement local
  - ✚ Environnement

# Plan R.S.E

24

## Gouvernance de l'organisation

- ✿ 95 % des cadres sont des femmes
- ✿ Charte de la diversité signée et mise à jour
- ✿ Emploi local favorisé

# Plan R.S.E

25

## Droits de l'Homme

- ✿ Uniformité des salaires hommes/femmes
- ✿ Quota atteint en matière de travailleurs en situation de handicaps,
- ✿ Diversité – (15 origines natives différentes au sein du siège social)

# Plan R.S.E

26

## Relations/conditions de travail

- ✿ Emploi local favorisé,
- ✿ Accompagnement à la reconversion professionnelle
- ✿ Budget formation utilisés et largement dépassés
- ✿ Promotion professionnelle à la méritocratie

# Plan R.S.E

27

## Protection des clients

- ✿ Fonctionnement du Centre de Relations Clients selon les règles éthiques du syndicat SIST
- ✿ Label Qualiserv – Certification ISO 9001 – en cours d’audit interne.
- ✿ Fichiers déclarés CNIL
- ✿ Salariés liés à des clauses de confidentialité

# Plan R.S.E

28

## Contribution au développement local

- ✿ La Direction est fortement impliquée et représentée dans différents organisation et institution locale et départementale
- ✿ Participation aux forums pour l'emploi locaux,
- ✿ 30 % des salariés sont issus des quartiers du 93 - 95

# **Nous sommes à votre disposition**

**Groupe Suppléance**

**8 rue Proudhon  
93213 La Plaine Saint Denis Cedex**

**TEL: 01 49 46 80 00**

**Fax: 01 49 46 80 46**

**<http://www.groupesuppleance.net>**