



ARRONDIR SA RETRAITE

“Je suis téléconseillère à domicile”

mes droits
TÉMOIGNAGE



À 66 ANS, CHRISTIANE PROFITE DE SA RETRAITE DANS LE SUD. MAIS PAS QUESTION DE LÉZARDER AU SOLEIL, ELLE RÉPOND AU TÉLÉPHONE POUR DES MARQUES DU LUNDI AU SAMEDI!

Vous arrive-t-il d'acheter sur M6 Boutique ? Si c'est le cas, peut-être avez-vous déjà eu Christiane Roux au téléphone pour passer votre commande!

Depuis six ans, cette dynamique retraitée complète ses revenus en tant que téléconseillère à domicile. La boutique de la chaîne de télévision est l'une de ses missions principales. “Tous les matins, du lundi au vendredi, de 9 à 11 heures, je suis sur le pont pour prendre les commandes.” Mais le samedi est sa plus grosse journée: “J'assure la gestion des appels de 8 h 30 à 14 heures”, précise Christiane.

Cette boulimique de boulot a choisi de travailler également chaque après-midi de la semaine, de 14 à 17 heures, en prenant les appels des adhérents d'Alptis, une complémentaire santé et prévoyance. “Je renseigne les gens sur leurs contrats, les taux de remboursement, les moyens d'améliorer leurs garanties... C'est toujours très intéressant.”

Un revenu de 500 € mensuels

Pour maîtriser des sujets aussi différents que la vente d'objets et les contrats d'assurance santé, Christiane suit des formations régulières. “Tout se passe sur internet ou par téléphone. Dès que M6 Boutique sort un nouveau catalogue, nous avons une téléconférence qui nous informe des nouveautés produits et des

argumentaires.” Installée entre Marseille et Aix-en-Provence, Christiane n'a d'ailleurs jamais rencontré son employeur, la société Eodom, spécialiste de la relation client à qui les entreprises sous-traitent leurs centres d'appels.

“Pour devenir agent comme moi, il suffit d'avoir un ordinateur, un accès internet haut débit et un microcasque”, explique Christiane. Un investissement limité pour un revenu de complément moyen de 500 € nets mensuels, bienvenu compte tenu de sa retraite de 1 200 €. Sa rémunération de “travailleur indépendant” varie en fonction du nombre de ventes conclues et du temps passé par client (voir encadré). L'intérêt est aussi de pouvoir s'organiser comme bon lui semble: “Je communique mes disponibilités à Eodom trois semaines à l'avance et je m'y tiens, c'est ma seule contrainte. Je m'absente quand je veux, c'est très flexible”.

Pourquoi Christiane a-t-elle choisi cette activité? “J'ai débuté ma carrière de commerciale sédentaire dès 1978 dans la presse régionale, au Progrès de Lyon, où je vendais des petites annonces aux professionnels. J'ai déménagé dans les Bouches-du-Rhône et continué un travail identique pour le journal gratuit Bonjour, puis pour le site Monster, spécialiste des offres d'emploi. Après 37 ans passés au téléphone, je crois que je suis devenue accro!”

MICHEL EBRAH

“Pour devenir agent, il suffit d'un ordinateur, un accès internet haut débit et un microcasque”

de ventes conclues et du temps passé par client (voir encadré). L'intérêt est aussi de pouvoir s'organiser comme bon lui semble: “Je communique mes disponibilités à Eodom trois semaines à l'avance et je m'y tiens, c'est ma seule contrainte. Je m'absente quand je veux, c'est très flexible”.



L'AVIS DE L'EXPERT

Trois questions à Didier Ferrier, président-fondateur de la société Eodom, spécialiste de la relation client à domicile

1 Les seniors ont-ils un profil recherché ?
Bien sûr. La moitié de nos agents ont 55 ans et plus. Nous privilégions la fiabilité et le savoir-être, deux valeurs fortes chez les seniors. Pour répondre à des réclamations par mails, leur maîtrise de la syntaxe et de l'orthographe sont des atouts. Et leur sang-froid est précieux.

2 Quels statuts peuvent avoir vos agents ?
La très grande majorité des personnes, et encore plus chez les seniors, sont autoentrepreneurs. C'est simple et pratique. D'autres statuts sont possibles, comme l'entreprise individuelle à responsabilité limitée (EIRL) ou même le portage salarial. Chacun choisit.

3 Comment mesurez-vous le travail et pour quelle rémunération ?
Nous signons avec les agents un contrat par mission. La vente à distance est payée à l'acte. Pour du conseil ou de la gestion de réclamations, une variable de temps s'ajoute au nombre d'opérations réalisées. Pour un mi-temps, il est perçu de 600 € à 700 €.

ADRESSES UTILES

- ➔ Eodom sur www.eodom.fr pour candidater au poste d'agent et sur www.jetravailleuramondomicile.com pour tout comprendre des missions.
- ➔ www.webportage.com pour découvrir le portage salarial.