



Aratel
le téléphone
en permanence



Aratel est récompensé depuis plusieurs années
du Label Qualité délivré par le S.I.S.T.
(Chambre professionnelle Nationale des Services de Télésecours)

Découvrez et bénéficiez de notre **OFFRE D'ESSAI GRATUIT***

* pour tous nouveaux clients, selon conditions sur simple demande.

Profitez du savoir-faire et d'une expérience reconnue depuis plus de 15 ans !

- UN SECRÉTARIAT TÉLÉPHONIQUE ADAPTÉ À VOTRE ACTIVITÉ ET PERSONNALISÉ
- DES OPÉRATRICES BILINGUES FRANÇAIS-ANGLAIS
- UNE DISPONIBILITÉ DE 8H00 À 20H00 DU LUNDI AU VENDREDI
DE 9H00 À 13H00 LE SAMEDI

ACCUEIL
TÉLÉPHONIQUE



Une gamme de
services souples

GESTION D'AGENDA
EN TEMPS RÉEL



Une personnalisation
adaptée à vos
exigences...

LA RETRANSMISSION
DE VOS APPELS



Choisissez votre mode
de consultation

Aratel innove et investit chaque jour
pour que **vos** accueil téléphonique
et la **gestion de vos contacts**
bénéficient des technologies
les plus récentes.

Pour en savoir plus,
et découvrir nos différentes formules,
visitez notre site

www.aratel.fr

ou appelez **gratuitement**
depuis un poste fixe le

N° Vert 0800 805 802

ou le 01 46 94 66 66



**Avocats, Conseils, Experts
comptables, Professions libérales...**

Vous souhaitez répondre à tous vos appels
à moindres coûts... lorsque vous êtes
en rendez-vous, en déplacement, ou en congés !



LE TELE SECRETARIAT : UNE SOLUTION ECONOMIQUE POUR LES PETITS COMME POUR LES GRANDS CABINETS

Comme la fonction crée l'organe, celle du transfert d'appel offerte par France Telecom en 1986 a provoqué la naissance des centres modernes de télé secrétariat. Une simple manœuvre sur le clavier du téléphone et le tour est joué, les communications ne tombent plus dans le vide en cas d'absence. En lieu et place d'un vulgaire répondeur, un interlocuteur aimable ou une interlocutrice bien vivante accueille l'appelant et le renseigne, oriente son appel, en note le contenu et la raison et en informe le destinataire d'origine.

De nombreux cabinets d'avocats ont recours à ce service. Les raisons en sont multiples. Pour un avocat qui travaille seul, souvent en début de carrière, l'emploi d'une secrétaire à plein temps est souvent difficile pour d'évidentes raisons financières. Pour des structures plus importantes, entre cinq et dix collaborateurs, la raison peut être en plus celle de la multiplicité des emplois du temps qui fait que personne n'est joignable en même temps que les autres ; de plus, la difficulté de trouver des employés de qualité pour le secrétariat et le standard incite à faire appel à une structure extérieure qui assure elle-même la gestion de son personnel.

Au total, les sociétés qui offrent un service de télé secrétariat téléphonique spécialement adapté à l'activité de l'avocat sont peu nombreuses. Parmi celles-ci, GETELA créée en 1994, dont le fondateur et dirigeant, Nicolas Petit, insiste sur le fait que son centre de réception et de gestion des appels est situé à Paris. Il est important selon lui que l'environnement de la personne qui reçoit un appel soit le même que celui de l'avocat auquel il est destiné.

Autre point crucial : la formation. Chez GETELA, tous les acteurs et actrices du plateau de réception des appels sont en CDI. L'ancienneté va de 4 à 9 ans. Il y a donc peu de turn over et la formation d'un nouvel arrivant dure trois mois. Il faut six mois environ pour devenir vraiment opérationnel. Chacun doit connaître la spécificité de chaque client, connaître ses demandes particulières et la manière d'accueillir la clientèle de l'avocat, clientèle dont la personnalité varie selon la spécialité.

On ne s'adresse pas de la même façon à l'artiste connu qui appelle son avocat pour un problème de droits d'auteur et à l'homme d'affaires soucieux de rapidité et d'efficacité.

On évite par exemple de demander à une célébrité du show biz d'épeler son nom... C'est un exemple un peu caricatural mais qui montre bien la nécessité du savoir-faire pointu de ce qui est désormais un véritable métier confié à des spécialistes. Même approche chez SCP Phone à travers son service PHONE MESSAGE.

Avec près de vingt ans d'une expérience acquise au service des professions libérales, juridiques en particulier, la prise en compte des exigences ciblées de chaque client est, pour Paul Turat, son dirigeant, un élément essentiel du succès. Une norme de certification de qualité existe pour les centres d'appel, elle porte le label QUALI-SERV, issu de la norme ISO 9001.

Les sociétés de télé secrétariat offrent en outre un avantage hors d'attente pour un secrétariat intégré : l'amplitude horaire du

AAS *Secrétariat Votres*

Spécialisé dans le télésecrétariat à destination des entreprises et professions libérales, des domaines du juridique et de l'expertise judiciaire, **AAS** vous propose des services spécifiques et un accueil personnalisé de vos clients.

- ~ Réception d'appel
- ~ Prise de rendez vous
- ~ Gestion d'agenda
- ~ Secrétariat externalisé
- ~ Remplacement de personnel

pour obtenir un devis personnalisé Contacter madame Le Thuaut au 06 80 89 90 59

AAS
6 rue André Magniot - 94350 Villiers s/Marne
tél : 01 57 33 00 25 - fax : 01 49 30 05 80
Site Web : <http://www.aas-secretariat.com>

MANAGEMENT DU CABINET : TÉLÉ SECRETARIAT

service. Celle-ci oscille entre 60 et 70 heures hebdomadaires, selon les structures. A l'ère des trente cinq heures, aucun cabinet ne peut s'offrir ce genre de prestation en interne. L'avantage est de pouvoir répondre aux appelants le matin dès 8h et jusqu'à 19h ou 20h le soir. Et chacun sait que pour l'avocat, la première qualité perçue par son client est celle de la disponibilité. Elle est conçue comme l'un des éléments maîtres de l'efficacité.

Les médecins ont été les historiquement les premiers clients des centres de télé secrétariat. Ils constituent encore près de 70% de la clientèle de certaines sociétés. Chez les spécialistes du juridique comme GETELA, PHONE MESSAGE, BUREAUSERVICES ou encore ARATEL, la proportion est beaucoup moindre.

Chez GETELA par exemple, les médecins ne représentent que 5% des clients, les avocats 40 à 45% de celle-ci. Douze personnes sont présentes sur le plateau de réception de 8h à 19h du lundi au vendredi et de 8h à 18h le samedi. D'une entreprise à l'autre la gamme des services offerts est à peu près comparable, elle s'est renforcée avec l'évolution des technologies.

Chaque client possède un accès à son compte par un portail internet qui le conduit à un intranet dans lequel il trouve ses messages, la liste des appelants, les rapports de contacts etc. Par le même moyen, il peut transmettre en direct ses instructions personnalisées qui seront immédiatement prises en considération. La souplesse de l'utilisation est également optimisée.

L'avocat peut avoir recours au service temporairement et de manière aléatoire, régulièrement mais par intermittence ou de façon permanente. Le service le plus élaboré est celui de la gestion décentralisée d'un standard téléphonique complet pour un cabinet important allant parfois jusqu'à trente ou trente cinq collaborateurs. Tout cela est bien sûr assorti d'une clause de confidentialité qui garantit le secret sur les éléments que les gestionnaires d'appels peuvent avoir à connaître pour l'efficacité de leur mission.

Tout cela a un prix, bien sûr. Et il est étonnamment mesuré. La facturation s'opère en fonction du volume des appels gérés. 100 appels par mois coûtent moins de 200 euros.

Chez GETELA, la moyenne de facturation pour un avocat qui travaille en solo est de 184 euros/mois. Pour un cabinet de 35 collaborateurs, la facture se monte à 1500 euros/mois, avec une amplitude horaire de 70h...c'est la moitié d'un salaire de secrétaire, charges comprises au sens large du terme si l'on inclut les locaux, le matériel utilisé etc.

L'activité des centres de télé secrétariat se développe d'ailleurs régulièrement. C'est ce que constatent Nicolas Petit et Paul Thurat. La liste des services offerts qui va désormais jusqu'à la gestion d'agenda continuera à s'étendre au rythme des progrès des technologies de communication

Autant dire que le télé secrétariat pour l'avocat a de beaux jours devant lui. ■

Alain LE PORS



STMC Services
Pour la saisie de tous vos documents

Vous dictez, nous saisissons.
Transcription de vos dictées de courriers, conclusions, comptes rendus, rapports
Échange des données via serveur sécurisé

www.stmc-services.com
Confidentialité - Ponctualité - Qualité - Economie

STMC Services - 17140 LAGORD - Tél. 06 87 60 11 30
Siren 440 764 090 - Code APE 7430Z

Publicité



SAFAH
Votre service administratif et informatique

Saisie de documents à partir de tous supports.

Mise en page de documents divers.
Respect de la charte graphique
Confidentialité

Mail : sandrine.gomes@safah.fr
Tél : 06.70.12.97.16
www.safah.fr

Publicité



ITER ITER ITER ITER ITER

TESTEZ NOTRE QUALITE DURANT LES CONGES D'ETE - 0144 648 900

- ✓ Équipe stable, expérimentée et habituée aux Cabinets d'avocats
- ✓ Gestion d'instructions permanentes ou quotidiennes
- ✓ Suivi rigoureux de la formation et de la qualité de service
- ✓ Restitution instantanée des messages par mail, ou fax, sms, web

✓ CONSULTEZ NOS TARIFS AJUSTABLES SUR NOTRE SITE → www.iter.fr

Première entreprise labellisée sur Paris IDF

Iter International - 33 avenue Philippe Auguste - 750011 PARIS
Tél. : (33)1.44.64.89.09 - Fax : (33)1.43.71.93.60 - email : info@iter.fr

Publicité



Assistance Télématique Services

Quoi de plus important que d'être toujours joignable pour ses clients ? pour ne plus jamais prendre le risque de perdre un appel, pensez A.I.S. ! nos professionnels vous offrent des prestations personnalisées de secrétariat à distance.

Ils accueillent vos interlocuteurs et les mettent en relation avec vous selon vos propres directives. Et ce, à des prix très avantageux.

Besoin d'en savoir plus ?
Société A.I.S. 91680 Étréchy www.assistanceletematique.fr
24, boulevard de la Gare Tél. : 01 69 92 58 58 ats@assistanceletematique.fr

Publicité

ET LA DACTYLOGRAPHIE...

La fiabilité du réseau Internet a permis aux Cabinets de penser différemment leurs ressources de secrétariat. La frappe de documents est très consommatrice de temps et demande un personnel qui maîtrise la grammaire, l'orthographe, et le langage juridique. Signe des temps, on constate que ce profil devient de plus en plus difficile à pourvoir. Devant la difficulté croissante à recruter, les Cabinets se tournent donc vers des profils plus élevés telles des secrétaires juridiques, ou des secrétaires de direction. Parfois même, et du fait de la maîtrise du clavier par les jeunes, les Cabinets limitent l'accès au secrétariat aux Associés, les collaborateurs étant invités à frapper eux-mêmes leurs documents.

Cette situation explique le succès de sociétés dont le métier est de réaliser la frappe de documents à la place ou en complément du secrétariat du Cabinet, en mettant en oeuvre les moyens de communication modernes et sécurisés liés à Internet.

Un des précurseurs dans ce domaine est la société ECOSTAFF, créée depuis 2003, dont le Président, Jean-Marc BRULÉ, a dirigé pendant 15 ans un des éditeurs majeurs de logiciels pour Cabinets d'Avocats, et connaît de ce fait les contraintes et attentes des professionnels du Droit.

A la question « que peut-on attendre d'un tel service », il nous répond qu'un service professionnel d'externalisation de dactylographie doit s'engager à minima sur le respect du format des documents et la maîtrise du langage juridique. La question de la qualité de l'orthographe ne se pose bien entendu même pas. Il s'agit d'un pré requis obligatoire.

Il nous précise toutefois que ce minima est loin d'être suffisant. Le choix du bon prestataire doit reposer sur les engagements complémentaires qu'il prend vis-à-vis de ses clients, et les avantages qui en découlent. Parmi les avantages possibles figurent la facilité d'échanges entre le Cabinet et son prestataire, la gestion fine des modèles de documents, la frappe en langue étrangère, l'engagement sur le délai de retour des documents, et les plages horaires de travail. Dans le meilleur des cas, le prestataire possède en sus la maîtrise des technologies numériques et peut donc fournir et maintenir les dictaphones et pédaliers numériques. Le Cabinet trouve dans ce cas auprès d'un seul et même prestataire l'ensemble des compétences lui permettant d'optimiser son secrétariat.

Enfin, si le coût de la prestation revêt bien entendu une importance, on constate comme souvent qu'un coût anormalement faible cache la plupart du temps une qualité de prestation à

l'avenant. Le coût normal de ce type de prestation doit toutefois représenter une économie d'au moins 25% par rapport au coût interne équivalent du Cabinet.

Jean-Marc Brulé attire notre attention en complément sur l'importance que revêt la taille réelle du prestataire, et son engagement de confidentialité. Il existe en effet des sociétés simplement intermédiaires entre leurs clients (les Cabinets) et d'autres sociétés ou secrétaires freelance. Dans de telles conditions, la garantie de confidentialité entre autres points est illusoire.

Enfin la taille est pour lui un atout en termes d'innovation et de réponse aux besoins des Cabinets. L'assise d'ECOSTAFF forte de sa clientèle de plus de 500 Cabinets et Etudes lui permet de proposer régulièrement de nouveaux services comme un délai garanti de retour des documents sous 4 heures ou la disponibilité de son équipe le Week-end depuis le 1er juillet.

La réflexion porte désormais sur une proximité encore plus forte entre les Cabinets et l'équipe de leur prestataire via par exemple un travail collaboratif possible sur l'outil logiciel du client lui-même.



ecostaff

Fournisseur de solutions dactylographiques

L'externalisation des travaux dactylographiques vous permet de réels gains. Spécialiste de la dactylographie à distance, ecostaff met à la disposition des professionnels du droit, sa haute technologie et son personnel qualifié. Ces deux éléments conjugués vous permettront de bénéficier d'un espace collaboratif sécurisé via internet.

- **CONFIDENTIALITÉ**
- **RESPECT DES DÉLAIS**
- **RIGUEUR • QUALITÉ**
- **ÉCONOMIE**

www.ecostaff.fr - infocom@ecostaff.fr - Tél. : 01 69 36 97 02 - Fax : 01 69 77 16 50