



Ces boîtes qui misent sur le secrétariat à distance

Souplesse des horaires, coût relativement modique... Faire appel au secrétariat externalisé attire de plus en plus de professions. Explications avec AB Services, une entreprise installée à l'Écuyère.

Pourquoi ? Comment ?

C'est quoi, AB services ?

Assistance Bureautique services, installée à l'Écuyère, est une entreprise spécialisée dans le secrétariat à distance, codirigée par Henri Frouin et Isabelle Sautéjeau. La fondatrice a lancé cette activité en 1989, après quinze années dans l'industrie : « A l'époque, c'était un service précurseur à Cholet. » Secrétaire de métier, elle commence seule, avant d'embaucher deux ans plus tard une salariée. Le secrétariat à distance se démocratise, et aujourd'hui, AB services emploie une quinzaine de salariées.

Qui peut faire appel à eux ?

Tous les types d'entreprises. Même si AB services est davantage spécialisée dans le domaine médical et paramédical. « Les médecins travaillaient seuls, il y avait un marché à prendre », raconte Isabelle Sautéjeau. Le médecin passe en effet de longues journées au cabinet, avec « des horaires qui ne sont pas en adéquation avec ceux d'une secrétaire ». Souvent, c'était l'épouse qui se chargeait de cette contraignante tâche. « Mais aujourd'hui, les besoins ont changé. La femme de médecin n'a plus vocation à rester au téléphone. » AB services, par sa flexibilité, permet de couvrir toute cette plage horaire (avec deux à trois salariées qui assurent cette permanence téléphonique : prises de rendez-vous, de messages, mise en lien direct avec le médecin...). Les professionnels de la santé n'y trouveraient que des avantages, dont celui de « se concentrer sur leur métier », conclut Henri Frouin.

La distance peut être un frein ?

Au contraire, Henri Frouin et Isabelle Sautéjeau disent jouer sur « la



Dans les bureaux d'AB services, avec les co-dirigeants Henri Frouin (à gauche) et Isabelle Sautéjeau (à droite).

proximité ». Leurs clients, et c'est un choix, se trouvent tous dans un rayon de 80 kilomètres autour de Cholet. Au moindre souci, « on se déplace », préviennent-ils. La méconnaissance de l'environnement médical ne serait pas, non plus, un frein, poursuivent-ils. « Beaucoup de nos secrétaires ont suivi une formation de secrétariat médical, elles peuvent déceler les urgences, contacter le 15 si besoin. C'est déjà arrivé quelques fois. »

Les entreprises sont intéressées ?

Ça commence, avec « deux grosses entreprises » du Choletais (une centaine de salariées) qui utilisent le secrétariat à distance depuis trois ans.

« On remplace leurs secrétaires pendant les vacances, par exemple. On note les messages, on les retransmet aux dirigeants. Au moins, la personne qui appelle a un interlocuteur, c'est mieux pour l'image de l'entreprise. » L'autre catégorie de clientèle, sont les artisans qui « font tout eux-mêmes », comme « décrocher le téléphone sur un chantier ». L'apport, une nouvelle fois, n'est pas négligeable : « Quand les gens tombent sur un répondeur, parfois, ils raccrochent aussitôt. »

Pourquoi cet essor ?

La société a changé, et « aujourd'hui, on vit dans l'urgence, dans l'immédiateté. Les gens veulent

leur rendez-vous tout de suite, alors que les agendas sont de plus en plus serrés. Plus personne n'attend le soir pour appeler, on le fait depuis son portable, dans la rue. Il faut être réactif ». Le coût du service attire également : « Pour un médecin à plein temps, le coût se chiffre à 600 € par mois pour des appels tous les quarts d'heure. Pour une entreprise, où l'on intervient souvent en relais, on atteint un prix entre 150 à 200 €. »

Christian MEAS.

Pratique. Assistance Bureautique services, 10, rue Terre-Neuve à Cholet, l'Écuyère, tél. 02 41 62 12 00.