

En partenariat avec la Chambre de Commerce et de l'Industrie de l'Essonne

France Télécom récompense les entreprises essonniennes

L'opérateur national a remis les Trophées 2001 de l'accueil téléphonique aux entreprises et collectivités locales essonniennes. Nouveauté de l'année, les Trophées de l'accueil Internet pour les meilleurs sites Web.

Remis le 26 septembre dernier par France Télécom, en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Essonne, l'Union des Maires de l'Essonne et le groupe AFAQ, les Trophées 2001 de l'accueil téléphonique récompensaient pour la deuxième année les entreprises et les collectivités locales du département. Ces trophées donnent "l'opportunité d'accroître la notoriété de son entreprise", a souligné le président de la Chambre de Commerce, Jean-Paul Chaudron. Choisie pour l'audit par France Télécom, la société Technocom avait fixé plusieurs critères d'évaluation : la rapidité, l'efficacité, la convivialité et la recherche du motif lors de la prise d'appel.



Pour cette édition 2001, aux lauréats de l'accueil téléphonique s'ajoutent ceux de l'accueil Internet

Au final, les sociétés essonniennes ont été félicitées pour le bon contact établi lors de la prise d'appel, la qualité de leur annonce et de la réponse apportée, mais également pour l'amabilité du discours. En revanche, le bât blesse sur l'attention apportée aux clients pendant les périodes d'attente, ou encore lors de la prise de congés.

Peut mieux faire sur le Web

Innovation de l'année, la remise des Trophées de l'accueil Internet pour lesquels la "Web agency" Idl-Data avait audité 80 sites Internet essonniens : clarté et qualité des pages d'accueil et du graphisme, arborescence, présentation de l'entreprise et de ses produits, actualisation du site, autant de critères qui ont permis de déceler points forts et points faibles des entreprises de notre département sur la Toile. Si l'ergonomie et la clarté de la page ainsi que la facilité donnée à une future prise de contact ont été félicitées, le référencement, et l'actualisation des sites dans leur ensemble pèchent encore : les rubriques news, les offres de traduction, les catalogues des produits proposés sont encore insuffisants. Un bon début donc pour le Web essonnien avec la mention "peut mieux faire".

Idl Data s'est d'ailleurs proposé de mettre son infrastructure à la disposition du site lauréat du secteur santé, "Vaincre les maladies lysosomales" qui par manque de moyens ne pouvait lancer et développer sa nouvelle version : "Une belle histoire comme on voudrait en voir plus souvent à la télévision" a conclu le présentateur Nelson Monfort qui animait la cérémonie.

PHILIPPE VALLI

LE PALMARÉS

Meilleur accueil téléphonique

- Secteur commerce : **IBECO**, PME distributeur de matériel hydrotechnique
- Secteur services : **ARCURE**, PME spécialisée dans la gestion de l'infrastructure des grandes entreprises.
- Secteur industrie : société **Bruel & Kjaer France**, installée à Mennecy et spécialisée dans le contrôle des vibrations.
- Secteur santé : **Société Sarstedt**.
- Collectivités locales : mairie de **Villabé**

Meilleur accueil Internet

- Secteur commerce : **Carton Services** (www.cartonservices.fr)
- Secteur services : **Association des commerçants d'Evry 2** (www.evry2.com)
- Secteur industrie : **SA.Timon** Fabricant de lunettes en titane installé à Linas (www.minima-france.fr)
- Secteur santé : "**Vaincre les maladies lysosomales**" (**VML**) - Recherche et aides aux familles victimes des maladies génétiques incurables des cellules. (www.provnet.fr/VML)

Collectivités locales : mairie de **Corbeil-Essonnes** (www.corbeil-essonnes.com)

Extrait du journal "Le Républicain" du jeudi 4 octobre 2001 n°2951