



ELU COMÉDIE DE L'ANNÉE 2010

AUX CINÉ CLUB
CAMPING DE TENCE
ET CHAMBON SUR LIGNON

Prix spécial du film offshore
COTONOU 2010


Meilleur scénario
RABAT MARABOUT FESTIVAL



BRUNO HAUSLER BOODER

LIONNEL ASTIER JACKIE BERROYER ANOUK FÉRAL

Opération 118 318

Sérvices Clients

UN FILM DE

JULIEN BAILLARGEON



118 PRODUCTIONS PRÉSENTE

UN FILM DE JULIEN BAILLARGEON AVEC BRUNO HAUSLER BOODER ANOUK FÉRAL LIONNEL ASTIER SANDRINE LE BERRE JACKIE BERROYER RACHID DE FRANCE ALEXANDRE STEIGER

MAXIME POISOT-GNANA CÉLINE DUHAMEL FRANCIS COFFINET NICOLAS ULLMANN

PRODUIT PAR MANUEL JACQUINET D'APRÈS UN SCÉNARIO DE DAVID AZENCOT - DAIVE COHEN - MANUEL JACQUINET MUSIQUE ORIGINALE PHILIPPE LEES IMAGE RAPHAEL BAUCHE SON PATRICK VALEY

MONTAGE JEAN FRANCOIS ELIE CASTING CATHERINE VENTURINI PRODUCTION EXÉCUTIVE LA PETITE ABEILLE PRODUCTION - DEBORAH CHIARELLA - ELISE DÜREL

Opération 118 318

Sérvices Clients



2

DOSSIER DE PRESSE DU FILM

SYNOPSIS

Mathieu Polivennes, jeune banquier d'affaires brillant, est envoyé en urgence en Haute-Loire pour redresser le call centers (centre d'appels) de la Cecredico, société de crédit à la consommation, filiale de la banque qui l'emploie.

A quelques semaines des élections, le dépôt de bilan du centre d'appels dans un département de l'Auvergne profonde ferait désordre et nuirait gravement au parachutage électoral de Segondas, grand patron de la banque.

Armé de ses BlackBerry et de son laptop dernier cri, Mathieu s'attend à une mission facile : il a fait l'ENA...

Or, le parachutage de Mathieu Polivennes dans l'univers du « phoning », des services clients et de l'outsourcing ne se déroule pas comme prévu.

Aveuglé par ses certitudes, ignorant les ressources de l'équipe de télé conseillers pourtant bourrée de bonnes intentions, il tente d'appliquer des méthodes qu'il a apprises, totalement inopérantes dans ce lieu perdu au milieu de la France.

Un compte à rebours est même engagé avant la délocalisation du call centers... en **OFFSHORE** !

Mais son chemin va croiser celui de Kader, télévendeur débrouillard qui, avec ses collègues, a quelques idées pour sauver leur centre d'appels ; créer une hotline pour les suicidaires, remotiver les équipes. Ce qui serait même fantastique, ça serait de décrocher un gros contrat...



Opération 118318 - Sérvices Clients est une comédie indépendante produite hors des circuits traditionnels par 118 Productions (Manuel Jacquinet, producteur délégué) et la Petite Abeille Production (production exécutive). Réalisé par Julien Baillargeon, qui signe ici son premier long métrage, le film réunit une équipe artistique talentueuse de tous les âges autour de Lionnel Astier (dans le rôle d'un patron du CAC 40 à peine caricaturé), Jackie Berroyer (en agent surbooké du Pôle Emploi !) et Booder (en téléconseiller marocain nommé Kader Belkacem, alias Jean-François, alias Robert Herbin).

Le parti pris de ce casting iconoclaste résulte d'une volonté affichée de réunir une équipe composée d'acteurs dont le talent aura été le seul critère de recrutement. Leur choix a été également fait dans l'esprit de présenter un échantillon représentatif de la population et de la société !

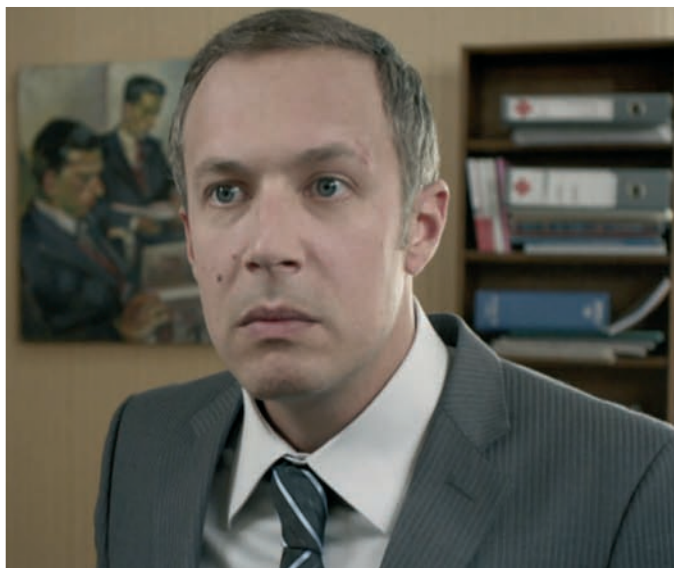
Opération 118 318

Sérvices Clients



3

DOSSIER DE PRESSE DU FILM



BRUNO HAUSLER

MATTHIEU POLIVENNES (alias « Toi, t'es pas du métier ! »)

Bruno Hausler occupe la scène et l'écran, nombreux sont ceux qui font confiance à son talent depuis quelques années pour des rôles principaux au théâtre comme pour l'image. Présent au générique de nombreux courts métrages - salués dans les Festivals - de téléfilms, séries TV et autres spots publicitaires, Bruno sait aussi parler des autres à la télévision dans une chronique culturelle sur NRJ Paris !

Il sévit également comme auteur de scénario (notamment *Diamonds Knight of the Night* diffusé sur Canal +) et pas plus tard que cet été, comme co-auteur de *Full Métal Molière*, comédie très remarquée au off d'Avignon.

BOODER

JEAN-KADER (alias « Jean-François », alias Robert Herbin)

Dans le rôle de Kader, le télévendeur talentueux, alias Jean Kader, alias Robert Herbin, Booder, comique déjà remarqué dans *Neuilly sa Mère*, Booder (Mohamed Benyamna, son vrai nom) rencontre le succès dès son premier one man show en remplissant le Théâtre du Gymnase en 2005.

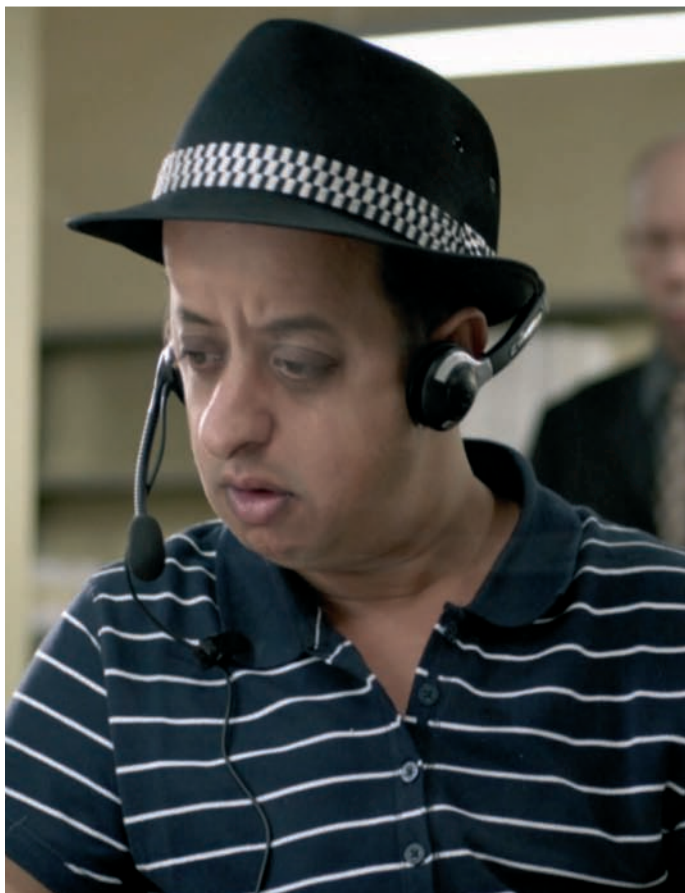
Doté d'une énergie communicative, d'un don de la répartie et d'une bouille incroyable, BOODER est unique, ce qui lui vaut un grand Fans' club.

La réalisatrice Amanda SHERS lui confie un rôle dans *Je vais te manquer*. En 2008, Djamel BENSALAH fait de BOODER un chef de bande dans *Neuilly sa Mère* et lui a confié le premier rôle de son prochain film dont le tournage démarre à la mi-octobre 2010.

En outre, il anime une émission quotidienne sur Beur FM et travaille à l'écriture de son second spectacle.

Malgré sa renommée naissante, ce passionné de football (le grand joueur de foot marocain Aziz Bouderbala a inspiré son nom de scène) est resté fidèle à son quartier du Xème arrondissement de PARIS et à ses valeurs.

Dans **Opération 118318 - Sérvices Clients**, à l'instar de ce qu'il est dans la vie, BOODER campe le personnage d'un télévendeur débrouillard, qui n'hésite pas à affronter les certitudes de son nouveau patron, le fier énarque Mathieu POLIVENNES, et tout ça en équipe !



Opération 118 318

Sérvices Clients



4

DOSSIER DE PRESSE DU FILM



JACKIE BERROYER

Monsieur POURCELOT, Agent Pôle emploi (alias « il faut appeler le 39 49 »)

Faut-il présenter l'ex dessinateur industriel, musicien, auteur, comédien qui a sévi voici quelques années dans l'équipe de *Nulle part ailleurs* comme animateur un peu déjanté donnant son avis loufoque sur un peu tout et n'importe quoi ?

Sur ARTE où il écrit les commentaires d'une série de documentaires et dans ses livres, l'homme continue d'explorer de nouvelles voies tout en apparaissant dans des films qui font l'actualité : *La journée de la jupe* avec Isabelle ADJANI. En agent de Pôle Emploi, on le découvre grand amateur de trombones et spécialiste du transfert vers le 39 49, le numéro qu'il faut connaître !

LIONNEL ASTIER

SEGONDAS

Auteur, metteur en scène, comédien, LIONNEL ASTIER a fait un grand pas en notoriété depuis la série *Kaamelott* dans laquelle il incarne LEODAGAN.

Mais le succès de la série ne l'a pas empêché de poursuivre au théâtre et au cinéma une carrière très riche : *Un dernier pour la route* de Philippe GODEAU et le prochain Olivier MARCHAL (*Les Lyonnais*) qu'il tournera en 2011.

On peut apprécier sa présence et son talent d'auteur dans sa pièce *La nuit des camisards* reprise chaque année en juillet au Pont du Gard, près de ses Cévennes natales ou dans des pièces écrites par d'autres telles que *Pourquoi j'ai jeté ma grand-mère dans le vieux port*.

Dans le rôle de Ségondas, il campe un grand banquier, apprenti politicien... très peu concerné par les call centers...



CECILE BELIN

LINDA LANTIER

Après une maîtrise de droit privé et un diplôme à l'Institut français de presse, Cécile a démarré avec Marc Olivier Fogiel chez CANAL + puis elle est passée derrière la caméra en tant que comédienne. Comme animatrice d'émissions, actuellement elle officie sur tous les fronts, sur DIRECT 8, notamment dans l'émission : *Les Perles du Net*.



Opération 118 318

Sérvices Clients



5

DOSSIER DE PRESSE DU FILM



ANOUK FÉRAL

FLORENCE JARRY (alias « La ROP »)

Anouk Féral a suivi un parcours riche en expériences formatrices jusqu'à l'*Opération 118 318 Sérvices Clients*, son premier long métrage. Formée à la comédie entre Florent et Chaillot, elle met en scène, interprète (*Push Up / Martial di Fonzo Bo*) et tourne dans plusieurs clips et fictions (*Pigalle, la nuit / C+*). En 2010, elle figure parmi les Talents de l'Adami à Cannes pour son rôle dans un court métrage d'Alice Mitterrand (*La planète des femmes*).

ALEXANDRE STEIGER

JEAN-JEAN (alias « B-23 »)

Egalement Talent de l'Adami à Cannes (2005) pour les *Amitiés Maléfiques* (E. Bourdieu), Alexandre Steiger est un comédien plus classique au pedigree remarquable ! Alternant les prestations sur scène (Chaillot, Vieux Colombier) et devant la caméra pour le cinéma et la télévision (*La Fille de Monaco*, *Espions*, *Louise Michel...*) il compte parmi les acteurs prometteurs de sa génération. On le retrouvera à l'affiche du prochain film de Mathieu Kassovitz.



RACHID DE FRANCE

BALTARD, inspecteur du travail

Il faudrait 10 surnoms à Rachid de France pour chacun des talents qu'il met en œuvre : dans des séries américaines (*Silver Angel* de John GRIFFITH), des spots publicitaires (notamment celui de Riad Sattouf pour Universal Mobile) ou lorsqu'il compose des chansons (*la Victoire* ou *l'Enfer* de Romain et Clovis, composée et diffusée après la coupe du monde de rugby en 2007)... Comédien, compositeur, interprète ou dessinateur, Rachid de France formé aux cours Florent se consacre depuis 2007 principalement au 7ème art.

Opération 118 318

Sérvices Clients



6

DOSSIER DE PRESSE DU FILM



MAXIME POISOT-GNANA

SINGH (alias « Shaahagatte »)

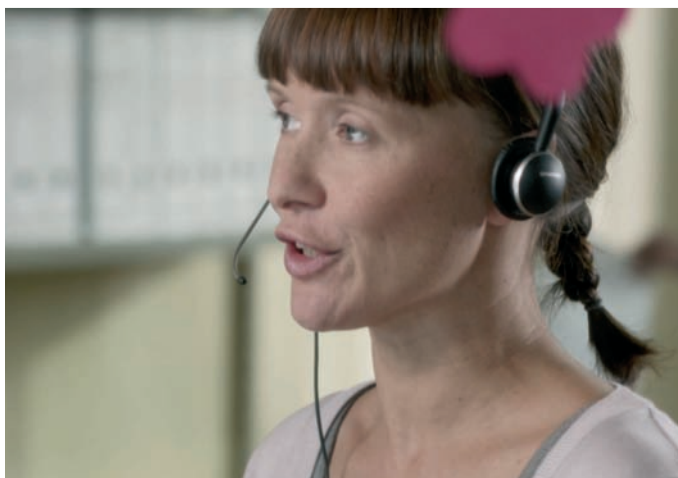
Autodidacte polyvalent, issu d'une formation classique, Maxime Poisot-Gnana (Singh) signe ses propres créations. Jeune lauréat au Festival de Théâtre Universitaire des Amandiers (1995) avec l'inattendu *Music Hall Saugrenu des Frites à Mémé*, il choisit de se former en travaillant (Arte, Philippe Decouflé...). Auteur de livres pour enfants et de discours politiques, il partage son temps entre l'écriture et l'interprétation.

SANDRINE LE BERRE

MYRIAM (alias « Marie-Myriam »)

Actrice depuis l'âge de 18 ans, Sandrine Le Berre a tourné dans de nombreuses comédies avec Etienne CHATILIEZ (*Tanguy*), Tonie MARSHALL, Edouard MOLINARO mais également dans des films plus sombres ou dramatiques tels que *Coup de sang* de Jean Marboeuf ou *Un bruit qui rend fou* de A.ROBBE-GRILLET.

Au cinéma comme à la télévision où on la remarque dans de nombreux téléfilms, son jeu juste et sa voix si particulière... font toujours mouche.



CÉLINE DUHAMEL

CHRISTIANE (alias « Carte Gold »)

Depuis la comédie musicale *Le Roi Soleil* où elle interprétait les rôles d' Anne d'Autriche et de Lavoisin, Celine Duhamel a retrouvé les plateaux de tournage et les studios d'enregistrement. Elle participe à une dizaine de films en trois ans, entre autre pour : Jean Pierre Ameyris, Henri Helman... Elle jouera au théâtre *Tout feu tout femme* à Paris à partir de décembre 2010. Depuis son plus jeune âge, elle interprète les classiques et les modernes, de Molière à Musset en passant par Guitry, André Roussin. Elle se produit régulièrement dans des récitals et lectures-spectacle. Et l'on entend régulièrement sa voix à la radio et dans des doublages de films, de séries, et des publicités. Elle est aussi auteure de *A la Table des Mots*, une comédie gourmande ; de *Femina Liber*, traitant du combat des femmes artistes... Adaptatrice, elle prépare actuellement *Le Testament de Rembrandt*...

Opération 118 318

Sérvices Clients



DOSSIER DE PRESSE DU FILM

La première comédie sur les fameux Centres d'Appels...

100% Réel

S'inspirant d'une réalité - qui dépasse plus que jamais la fiction, **Opération 118 318 - Sérvices Clients** est un film produit et co-écrit par un ancien du métier, Manuel JACQUINET, qui a pu en observer les ingrédients et les acteurs pendant 15 ans ! Réunissant des gens normaux issus d'horizons différents, les «call centers» sont des viviers de caractères et de situations rocambolesques. S'y côtoie une brochette de caractères et de tempéraments que le «tout technologie» finit par écraser pour les besoins du commercialement correct. A Paris ou au Maghreb, les téléconseillers s'appellent tous Dominique DUVAL et s'effacent dans leur fonction avant d'entrer en contact avec le Client, illustrant le paradoxe d'un profilage des consommateurs toujours plus pointu, pour des services toujours plus adaptés, tandis que les serveurs, eux, se déshumanisent.

A chaque bout du fil téléphonique, **Opération 118 318 - Sérvices Clients** rétablit l'identité de gens normaux, conseiller et client, Michel ou Mohamed, qui évoluent tant bien que mal à travers des situations comiques ou dramatiques !

100 % Actu

En Une des quotidiens nationaux cet été, l'avenir des centres d'appels occupe l'actualité économique, politique et sociale de la rentrée 2010. Avec les fermetures de sites programmées par les leaders mondiaux, les plans anti-délocalisation et un projet de loi en préparation dans les bureaux du Secrétaire d'Etat chargé de l'Emploi, Laurent Wauquiez... les centres d'appels, ça nous concerne tous !

Grâce à ce film, le voile se lève sur «l'arrière cuisine» du service client, révélant les aberrations d'un système qui surtaxe des services inaccessibles quand on en a besoin et permet le harcèlement de ceux qui veulent être tranquilles !

Un sujet qui concerne le Grand Public, implique les ministres et met en jeu les emplois régionaux, nationaux et internationaux... mérite sans doute que l'on s'y attarde.

Surtout s'il s'agit d'en rire !

100% Universel

Mais **Opération 118 318 Sérvices Clients** est un film universel par la nature du message positif qu'il veut transmettre.

Dans un monde où l'individualisme est mondialisé, où chacun veut son quart d'heure de gloire et où au fond, tout le monde joue son rôle sans même s'en rendre compte, **Opération 118 318 Sérvices Clients** réhabilite les anonymes, restaure leur potentiel héroïque en les sortant de l'ombre, en permettant à leur histoire d'émerger et à leur talent de s'exprimer.

Stricte transposition de la réalité, cette comédie satyrique met un coup de projecteur sur les vrais héros : ceux du quotidien, tous ceux que l'on ne voit jamais, dont on ne parle pas et dont on ignore tout.

Comme pour donner la preuve qu'il est possible d'exister au milieu de cette outrance.

... Et d'en rire.

Opération 118318

Sérvices Clients



8

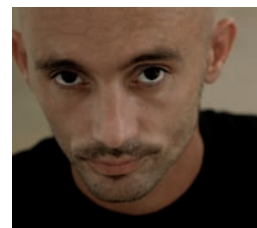
DOSSIER DE PRESSE DU FILM

JULIEN BAILLARGEON / RÉALISATEUR

RÉALISATEUR FRANÇAIS DE 33 ANS

Formé aux Arts Appliqués puis à l'ENSAD, il se spécialise dans les supports vidéos et explore ce champ de création en réalisant d'abord de nombreux clips musicaux (Salif Keita, Nanpe) qui lui vaudront une nomination aux Awards africains (meilleur clip de l'année).

Il perfectionne son travail en s'essayant aux différents aspects de la production d'images et affine sa polyvalence en signant une dizaine de spots de publicité virale et une vingtaine de publicités institutionnelles. En marge de ces travaux de commande, il réalise plusieurs courts métrages diffusés sur Canal + (Films faits à la maison). En 2008, il cède à Amnesty International les droits d'un spot humanitaire auquel participe Jeanne Moreau (Une Minute pour *Aung San Suu Kyi*), sélectionné aux festivals des Droits Humains de Genève et des Droits de la Personne de Montréal.



Opération 118318 - Sérvices Clients est son premier long métrage.

INTERVIEW

Qu'est ce qui vous a donné envie de faire ce film ?

J'ai rencontré Manuel Jacquinet par l'entremise de Derborah, une des productrices exécutives du film. Il m'a fait découvrir avec passion et enthousiasme son projet et m'a confié son scénario. Quand j'ai découvert la première copie de travail du scénario, j'ai tout de suite accroché sur le thème. J'ai trouvé que l'idée de faire une comédie sur l'univers des call centers était originale et très actuelle. J'ai aussi songé qu'il y avait un fort potentiel d'identification entre les clients du call centers et les spectateurs puisque nous sommes tous, quasi quotidiennement confronté à cette industrie. J'ai aussi beaucoup apprécié qu'il y ait toute une galerie de personnages secondaires importants avec de fortes personnalités auxquels je me suis d'ailleurs beaucoup attaché. Enfin, le film se passait dans une sorte de grand huis clos constitué par le call centers et ses employés. Je me suis dit qu'il y avait là une occasion de créer un univers artistique décalé et cohérent, de travailler sur un ensemble. Finalement le film n'est plus du tout un huis clos et c'est tant mieux.

Lorsque j'ai découvert avec Manuel à Tence, le bâtiment prévu comme décor principal, j'étais ravi : il ne correspondait pas aux images d'épinal du monde des entreprises de technologie.

Il avait une âme, c'était un bon début pour aller vers l'inattendu, explorer d'autres ressorts.

Comment s'est passée la collaboration

avec Manuel Jacquinet, qui est à la fois à l'origine du projet, producteur et co-scénariste ?

L'avantage avec Manuel, c'est qu'il est intarissable sur le sujet, il a énormément d'idées et d'envies, il a une quantité illimitée d'anecdotes toutes plus incroyables et cocasses les unes que les autres... Quand il y a autant de choses à raconter avec un tel sujet, il faut faire des choix pour aboutir à une comédie !

Pour répondre à la question, je dirais simplement que ce n'était pas de tout repos. Mais c'était la matière première pour capter l'essence du sujet et assurer la crédibilité du traitement.

Etre à l'écoute d'un expert en maintenant un cap artistique, c'était l'enjeu de la réalisation du film.

Manuel m'a beaucoup aidé tout en me laissant une grande liberté ! C'est une chance rare et précieuse.

Opération 118318 est votre premier long-métrage...

Ce fut le cas, non seulement pour moi, mais aussi pour le producteur, les directrices de production ainsi que pour une bonne partie de l'équipe technique qui avaient toutefois travaillé sur des court métrages. Paradoxalement, c'est ce qui a généré une telle synergie entre nous tous.

Chacun a donné de sa personne pour surmonter toutes les difficultés que nous avons rencontrées. Ça nous a soudé.

Concernant le casting justement, à l'exception de Booder, les acteurs sont

peu connus du grand public... s'agit-il d'un choix ou d'une contrainte ?

Pour un premier film, j'ai pu faire un vrai casting et donner les rôles aux acteurs que je trouvais les plus pertinents.

Avec Catherine Venturini (directrice de casting), nous avons été libres de chercher un profil d'acteurs de comédie, jouant spontanément de façon « décalée » afin de donner un ton au film. Résultat : nous avons eu des acteurs improvisants et suffisamment affranchis pour donner dans leur jeu une multitude de petits détails qui n'étaient pas « écrits » et qui apportent un plus considérable et beaucoup de finesse à leur interprétation.

Comment s'est passé le tournage ?

C'était un vrai défi : mettre en image le scénario en un minimum de prises, sans aucun jour de marge dans le plan de tournage.

Il a fallu une équipe technique, déco, son et image, passionnée pour arriver à bon port.



Opération 118 318

Sérvices Clients



DOSSIER DE PRESSE DU FILM

UNE BANDE ORIGINALE BIEN PLUS QU'ORIGINALE !

■ Le producteur et le réalisateur ont souhaité que la bande originale prenne toute sa part dans l'Opération 118 318...

Il a donc fait appel au compositeur et producteur franco-américain Phil LEES, formé à l'école Berklee (College of music de Boston). En quelques semaines, celui-ci accomplit la prouesse de réaliser un vingtain de thèmes de grande qualité.

Il s'est assuré la participation de Florence VENIANT, violon de Charles AZNAVOUR, Pascal OBISPO, Johnny HALLIDAY et dans le célèbre tube de Stéphane EICHER (Déjeuner en Paix).

Une autre « peinture » a participé à l'aventure. Il s'agit du guitariste Eric SAUVIAT, que de très grands noms ont sollicité : Calvin RUSSEL, Willy De VILLE, Marc LAVOINE, Benjamin BIOLLAY, Keren ANN, Elodie FREGE, mais aussi Julien CLERC, Francis CABREL, Maxime LEFORESTIER ou Michel DELPECH. ... impossible de tous les citer tant son palmarès est étendu !



■ Sur le chemin de Phil LEES, on croise également Jennifer LOPEZ, Mary J. BLIDGE, Missy ELLIOTT et de nombreux autres noms dont on connaît la voix ! Au cinéma ou à la télévision, il signe la BO de plusieurs feuilletons en France comme aux USA (Sous le soleil / TF1, Beaumanoir, Riviera / Musiques pour 20/20 de Barbara Walters - CBS), ou encore la composition d'albums d'illustration sonore pour Koka Media - Universal) et de nombreuses bandes sonores publicitaires pour Pepsi-Cola, Intel...

■ Pour **Opération 118318 - Sérvices Clients**, Phil LEES réalise une oeuvre originale, élégant mélange d'inspiration Jazz-Rock et Soul. Du tempo, des influences reggae, un son eighties... Idéal pour servir une comédie décalée !

Dans cette playlist et pour illustrer l'une des scènes clés du film, figure également une chanson interprétée par le jeune groupe de rock français LAVIOLETTE, distribué par EMI. Intitulé « Un Garçon Normal », ce titre devrait faire l'objet d'un prochain clip, partie intégrante de la promotion du film. (Sortie de leur premier album : début 2011)

Une Bande Originale à écouter attentivement pour augmenter le plaisir, en attendant qu'elle soit dans les bacs !



CO-SCÉNARISTE : DAVID AZENCOT

Tempérament créatif forgé dans les agences de publicité parisiennes, David Azencot est scénariste, comédien et animateur radio.

Il a contribué à des séries existantes (« Palizzi », « Ca vous est déjà arrivé »...), co-signé des scénarios originaux (« Les Multiples » sur Canal Plus, « Entre Les Cuts », « Papa est un voleur », « Jours De Gloire »)... et anime « Radio Sympa », une émission satirique sur Radio Campus Paris. Il joue actuellement au théâtre son one man show, « Fuite de cerveau » (mise en scène Fanny Laudicina).

Opération 118318 - Sérvices Clients est son premier scénario pour le cinéma.

Opération 118 318

Sérvices Clients



DOSSIER DE PRESSE DU FILM

NOTE D'INTENTION DE **MANUEL JACQUINET**

PRODUCTEUR DÉLÉGUÉ ET CO-SCÉNARISTE

■ Pendant 10 ans, j'ai créé et dirigé une société de conseil et de formation spécialisée dans les centres d'appels.

Dans l'univers des call centers, ma société aidait de grandes entreprises et des PME à former leur personnel, optimiser le fonctionnement de leurs plateformes, leurs services clients ou télémarketing, parfois en délocalisant d'ailleurs !

Autant dire que je connais bien l'arrière boutique de cette industrie dans ses aspects burlesques ou tragiques.

Tout naturellement, un jour, j'ai eu envie de raconter et faire connaître ce dont j'étais spectateur en même temps que patron ! Ces histoires vraies inconnues du public, vécues par des gens dont on ignore tout, d'un bout à l'autre du fil téléphonique.

Je voulais raconter la vie des télé-conseillers, des services de phoning, des hot-line...

■ Le film s'inspire de faits réels, on pourrait dire « Tout est vrai. Tout est arrivé ! » :

- Les centres d'appels installés au milieu de nulle part, grâce à des subventions accordées par un politique local avant des élections régionales.
- La technologie aux mille promesses et qui ne marche jamais, le télé-conseiller béninois ou marocain qui s'appelle Mamadou, rebaptisé Jean Claude Duval malgré son léger accent, le jeune cadre diplômé d'une grande école qui débarque dans le monde des call centers et ne comprend rien malgré sa science !

■ Mais la réalité, ce sont aussi les prouesses quotidiennes de ces milliers de télé conseillers qui arrivent à garder leur calme dans cet univers kafkaïen, leur énergie et leur bonne humeur pour satisfaire les objectifs de vente ou de qualité de service.

Ces conseillers clients sont tout à la fois les sans culottes des temps modernes mais ils comptent, selon moi, parmi les vrais héros d'aujourd'hui, au même titre que les clients et consommateurs qui n'ont pas encore "pété un câble" face au cynisme du marketing moderne.

On leur promet du service client, on leur inflige du sérvice client.

■ Dans les call centers comme ailleurs, les vrais « héros », pour moi, sont tous ces anonymes invisibles qui ne peuvent compter que sur leur talent, leur énergie. Ils faut qu'ils aient la foi.

J'ai consacré deux ans à faire ce film. Malgré ses défauts, nous l'avons fait. Je suis content pour ceux qui y ont cru et y ont participé. Il existe.



« Faire un film sur les call centers pour parler des gens qui y travaillent, des gens qu'on ne voit jamais et qui pour moi, sont des vrais héros ! »

Opération 118 318

Sérvices Clients



11

DOSSIER DE PRESSE DU FILM

FICHE TECHNIQUE

Production : 118 Productions
Image : Raphaël BAUCHE
Son : Patrick VALEY, Charles FERRE
Montage : Jean-François ELIE
Décors : Emilie BOUTILLIER, Youlia NIKOLOVA
Costumes : Mélanie BRAULT, Sylvia TOSTAIN
Maquillage : Laura VERON, Hélène TARDIEU
Casting : Catherine VENTURINI
Musique : Philippe LEES
Chanson : « Un garçon normal » composée et interprétée par LAVIOLETTE (EMI)
Scénario et Dialogues : Daive COHEN, David AZENCOT, Manuel JACQUINET, BOODER
Producteur délégué : Manuel JACQUINET
Producteur exécutif : La Petite Abeille (Deborah CHIARELLA, Elise DUREL)
Réalisation : Julien BAILLARGEON
Distribution : ARTEDIS
Nationalité : Française
Durée : 86 minutes
Visa d'exploitation CNC : 124 203

FICHE ARTISTIQUE



Mathieu Polivennes	BRUNO HAUSLER
Kader	BOODER
Segondas	LIONNEL ASTIER
Agent Pôle-Emploi	JACKIE BERROYER
Florence Jarry	ANOUK FERAL
Ricky / Dunod	NICOLAS ULLMANN
Agent Locacar	DAVID AZENCOT
Jacques Léandri	FRANCIS COFFINET
Marjorie Garcia	AMANDINE DE LA RICHARDIERE
Christiane	CELINE DUHAMEL
Singh	MAXIME POISOT-GNANA
Myriam	SANDRINE LE BERRE
Jean-Jean	ALEXANDRE STEIGER
Baltard	RACHID DE FRANCE
Patronne Hôtel	SYLVIE LACHAT
Victor	NICOLAS CARPENTIER
Hôtesse Aéroport	DOUCELINE DERREAL
Jean-Pierre	ALEXANDRE TSUK
Mme Spitakis	CAROLINE BAL
Linda Lantier	CECILE BELIN
Mohammed Benani	EL RAZZOUGUI
Dominique Bathenay	DOMINIQUE BATHENAY

Opération 118 318

Sérvices Clients



12

DOSSIER DE PRESSE DU FILM

CENTRES D'APPELS ET SERVICES CLIENTS

> Chiffres > Données clés > Le jargon du métier

Définition :

- Les Centres d'appels sont des entités composées de moyens humains, technologiques et organisationnels pour assurer à distance, par téléphone ou par mail, des opérations de Télévente, Service Client, Hotline ou informatique.
- Ils sont très présents et utilisés dans les secteurs : Banque, Assurance, Téléphonie mobile, FAI (Fournisseurs d'accès internet), VPC (Vente par Correspondance), Tourisme, et Services Publics ou Sociaux (ex : le 3949).
- Ils peuvent être internalisés (gérés en interne par l'entreprise) ou externalisés auprès de sous-traitants spécialisés (ex : Teleperformance, Webhelp, Acticall, b2s, Arvato... etc.)
- Le leader mondial est TELEPERFORMANCE (Société Française)

Données Clés :

- 2 500 Centres d'Appels existent en France.
- 260 000 Salariés dans le secteur (dont 72% en CDI).
- 1,5% de la population active aux Etats-Unis travaillent dans les Centres d'Appels.
- 25 000 Salariés dans les pays du Maghreb (Tunisie, Maroc, Algérie, Madagascar, Ile Maurice), le secteur de l'offshore.

Le Jargon du Métier :

Comme dans beaucoup de secteurs, il existe un vrai jargon dans le métier ; jargon qui obéit à deux principes :

- Il est souvent « franglais » car une grande partie de la technologie et des process a été anglo-saxonne au départ.
- Il est souvent composé de diminutifs car il faut aller... très vite dans ce secteur.

LEXIQUE :

- **AIDA** : Acronyme d'une méthode de vente (Attention, Intérêt, Désir, Action)
- **Le Call** : Le Centre d'Appels (abréviation du Call Center)
- **Closer** : Conclure une vente
- **Cramer du fichier** : Utiliser beaucoup de fiches prospects qui coûtent cher en téléphonant vite sans argumenter.
- **Le Floor** : Le plateau (le lieu où se déroulent les opérations, souvent un vaste Open-Space)
- **Loggé** : Signifie que l'agent est en poste, susceptible de recevoir les appels
- **Nearshore** : Pays offshore proches de la France (le Maghreb)
- **Offshore** : Désigne les pays francophones qui ont beaucoup attiré de Centres d'Appels grâce à leurs coûts moindres (notamment de main d'œuvre)
- **Outsourcer** : Prestataire spécialisé qui gère le Centre d'Appels pour un tiers.
- **QS** : Qualité de Service (indicateur très important mesurant les temps d'attente, de réponse)
- **ROP** : Responsable des Opérations
- **SONCAS** : Acronyme d'une méthode de vente célèbre qui détaille les étapes pour faire une bonne vente. Elle recense les besoins qu'il faut satisfaire (Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sympathie)
- **SUP** : le superviseur (celui qui encadre les équipes)
- **TC** : Téléconseiller
- **TECHOS** : Technicien (Hotliner)
- **TL** : Team Leader (Téléconseiller expérimenté qui se situe au niveau hiérarchique entre le TC et le superviseur)
- **TQM** : Training Quality Manager (Le responsable qualité)
- **TSA** : Trouble sonore aigu, on parle parfois de choc acoustique

Opération 118 318

Sérvices Clients



DOSSIER DE PRESSE DU FILM



Production :
118 PRODUCTIONS
Manuel Jacquinet
9, rue de la Pompe
75116 PARIS
Tél : 01 75 77 24 00
Fax : 01 75 77 24 06
Mob : 06 85 43 27 11
Email : mj@118prod.com

www.operation118318.com