

Objectif de la visite et contexte

Le comité des donateurs, représenté par Marie Vialaton et Paule Champetier de Ribes, voulait, au travers de sa visite, découvrir et appréhender le fonctionnement de l'agence Tawkr et la stratégie utilisée (en porte-à-porte) pour recruter de nouveaux donateurs. Dans cette optique, l'agence Tawkr a été choisie depuis quelques années par MDM sur la base d'un cahier des charges précis.

Dans le contrat figurent des critères de qualité, des critères quantitatifs (un certain nombre de donateurs à recruter par semaine), un contrôle strict des informations transmises aux donateurs, ainsi qu'un suivi de l'acceptation des dons en toute connaissance de cause.

Organisation de la visite

Nous avons été accueillies à LILLE, au siège de l'entreprise, par son directeur Alexandre Vassel et son adjoint Noé Pennel. L'accueil fut chaleureux et bien organisé.

Créée en 2014, Tawkr porte un nom choisi pour faire référence à « toquer », en Français, et « parler » (en Anglais).

L'équipe de salariés est composée de deux directeurs, une DRH, 8 responsables et 10 collaborateurs qui interviennent dans les domaines de la communication, des ressources humaines et des systèmes d'information.

Tawkr est une agence de marketing direct basée surtout en France et en Belgique. Elle fonctionne sur un principe de démarcheurs qu'elle intitule « Ambassadeurs de Marques » et se revendique spécialiste du recrutement de donateurs en face-à-face. Ils interviennent dans des campagnes de recrutement de donateurs en porte-à-porte et lors d'événements des acteurs majeurs du monde caritatif. Il y a actuellement 400 « ambassadeurs » qui travaillent pour plus de 50 causes.

Tawkr se définit aussi comme une entreprise « d'opportunité » : ils sont affiliés à GENINC, une marque de franchise regroupant des agences de ventes en face à face. Cette affiliation permet aux ambassadeurs expérimentés de créer leur propre agence et d'engager à leur tour des ambassadeurs.

En résumé, la société Takwr pilote des franchisés qui eux-mêmes pilotent des « ambassadeurs » (ce sont ceux qui effectueront les démarches de porte à porte).

C'est Tawkr qui détermine le territoire à investiguer et le nombre de personnes à rencontrer.

Un critère de rotation existe, créant des zones « en jachère », de façon à ne pas surinvestir un territoire.

1. Les Ambassadeurs

Leur travail est basé sur l'interaction humaine : ils doivent établir une relation de confiance avec les futurs donateurs.

Chaque ambassadeur a un statut de vendeur à domicile indépendant (VDI), et il paie donc ses cotisations Urssaf et ses cotisations sociales. Tawkr, de son côté, prend en charge les charges patronales et assure le backoffice pour la comptabilité, les fiches de payes et les systèmes d'information.

Sélection des profils

Chaque semaine un recrutement s'effectue sur les réseaux sociaux ou sur le site web, par candidature spontanée ou encore par parrainage. Les principaux critères de sélection reposent sur la motivation et la capacité d'entrer en relation avec le public ciblé pour aboutir à une adhésion.

La moyenne d'âge des ambassadeurs se situe entre 20 et 30 ans. « Laisser sa chance à chacun » est la devise de l'équipe dirigeante.

La motivation des ambassadeurs :

- Soit obtenir des revenus complémentaires ou sur une période limitée (étudiant, etc.)
- Soit favoriser un développement de carrière, l'entreprise étant appréhendée comme un facilitateur.
- Soit les deux de façon concomitante...

Les ambassadeurs se présentent en principe toujours en binôme pour le porte à porte et ils sont identifiables par un tee-shirt ou un badge représentant l'association.

La formation et le suivi

Les ambassadeurs reçoivent une formation à la fois au sein de Takwr et auprès des associations pour lesquelles ils vont solliciter des dons. Leur formation est continue avec un coaching quotidien réalisé par une équipe pluridisciplinaire et des ambassadeurs tuteurs. Ils participent à des échanges de bonnes pratiques avec évaluation des acquis, des retours d'expérience, des ateliers quotidiens pour monter en compétence. En moyenne l'évaluation se fait sur deux mois. De plus, une formation facultative en dehors des heures de travail leur est proposée (gestion R.H., comptabilité, suivi des systèmes d'information, etc.), qui vise à former les futurs responsables d'équipes qui pourront devenir franchisés.

L'entrée en relation avec d'éventuels donateurs par le porte-à-porte est courte (de 15 à 20') et nécessite une dextérité pour délivrer rapidement une information claire, fiable et déboucher sur une adhésion.

Des fiches d'information sont à leur disposition pour expliquer succinctement le rôle de l'association qu'ils représentent.

Nous avons pu analyser le discours proposé sur la fiche de MDM qui présente un médecin avec un stéthoscope (fiche en annexe) et nous avons insisté à cette occasion sur l'objectif « plaidoyer » de l'association.

L'objectif attendu pour chaque ambassadeur est de rencontrer une centaine de personnes par jour, dont 60 ouvriront leur porte, 40 montreront un intérêt, et 2 à 3 personnes accepteront de devenir donateurs.

Le record du nombre de donateurs recrutés par un seul ambassadeur en une semaine est de 50 adhésions.

Le choix des donateurs

Les ambassadeurs ne sont pas censés prendre en compte :

- les donateurs de plus de 75 ans, pour éviter le risque d'abus de faiblesse.
- les donateurs de moins de 23 ans, qui ont du mal à s'engager sur le long terme.

D'après le directeur, certaines causes sont « clivantes » et demandent une formation adaptée pour faire face à ce qu'elles peuvent déclencher : racisme, homophobie, etc.

L'âge des donateurs.

Ils ont en moyenne 40 ou 45 ans (avec une majorité de femmes pour MDM)

Le territoire des « porte-à-porte » est déterminé par Takwr à partir d'un logiciel qui intègre les typologies marketing, la nature des logements (appartements, immeubles, maisons individuelles). Le directeur fait remarquer que les « zones précaires » sont exclues pour des raisons de sécurité et d'opportunité.

La rémunération des ambassadeurs

La moyenne est de 300 à 400 euros par semaine avec un net de 70 à 75 € par jour.

Les horaires de travail par rapport au statut ne sont pas fixés par l'entreprise. En réalité la présence sur le terrain s'étale de 14 h à 20 h 30 maximum et chaque ambassadeur organise son temps de travail comme il l'entend.

Le responsable est malgré tout garant de la tenue des objectifs qui fait l'objet d'un contrôle régulier.

Nos rencontres.

Avec les ambassadeurs

Les trois ambassadeurs rencontrés par le comité sont apparus très motivés par le travail effectué et soucieux de la performance pour des causes humanitaires.

Aucun diplôme ni expérience ne leur est demandé. Ils relèvent du régime général de la sécurité sociale, mais il faut tout de même avoir travaillé un minimum de temps (voir encadré). Il n'y a pas de cotisation chômage (donc pas de droits aux indemnités de chômage) et le calcul des points de retraite se fait sur les bulletins de précompte de l'année. La fiscalité est alignée sur celle des travailleurs indépendants, et relève donc des bénéfices non commerciaux (BNC).

Nous avons donc rencontré **Pierre**, directeur franchisé depuis 2019, qui est basé à Montreuil. Il gère 80 personnes, dont 50 à Paris et le reste sur Nice et Bordeaux. Lorsqu'il repère un ambassadeur expérimenté et motivé, il met en place un « business plan » pour la création d'une nouvelle agence. Les responsables franchisés continuent à faire du porte-à-porte, et leur rétribution est fonction de leur performance, mais sans règles précises.

Lorsqu'un ambassadeur n'atteint pas les performances demandées, un accompagnement vers un abandon est proposé. Des primes sont accordées en fonction des résultats obtenus et suivant un barème établi.

Puis nous avons eu un entretien avec **Tahine**, jeune ambassadrice, et **Dorian** 22 ans, qui est directeur depuis janvier 2024. Avec son frère, ce sont les ambassadeurs les plus performants. Dorian est ancien pompier volontaire.

Ils ont évoqué avec beaucoup d'enthousiasme leur intérêt pour ce travail qui les motive à la fois sur le fond et pour l'évolution personnelle de leur carrière. Ils apprécient le fait d'être autonomes mais encadrés, la richesse des rencontres et la possibilité de progresser. Ils sont satisfaits de leur rémunération qui leur a permis de prendre leur indépendance et, par exemple, de trouver un logement.

Nous leur avons présenté le comité des donateurs et son rôle au sein de Médecins du Monde. Nous avons observé un réel intérêt de leur part, alors qu'ils n'avaient pas connaissance du comité et de ses objectifs.

Nous avons pu donner quelques éléments clés supplémentaires de MDM utiles dans leur travail quotidien. Ils étaient aussi demandeurs des orientations générales de Médecins du monde et de la question du plaidoyer que nous avons évoqué.

Nous les avons invités à venir le 25 mai au siège pour la journée des donateurs.

Le centre d'appel et les systèmes d'information

Nous y avons rencontré Medhy Chouya, directeur des opérations en centre d'appels.

Le principe est simple :

- L'objectif de ces appels est de vérifier la compréhension, la qualité de la présentation par les ambassadeurs et de valider la confirmation de l'adhésion.
- Objectif : pour 4 agents, 100 lignes d'appels à effectuer par jour.
- Un tableau de bord de suivi-incident permet d'établir un reporting entre les ambassadeurs, les franchises et le central.

Conclusion.

Le recrutement de nouveaux donateurs est primordial pour Médecins du Monde. Il permet d'assurer le choix des actions en toute indépendance et de mener, grâce à la générosité du public, des missions qui seraient impossibles sans elle et donc laisseraient de côté de nombreuses causes et bénéficiaires.

Les méthodes pour obtenir de nouveaux donateurs restent une préoccupation permanente du comité des donateurs, afin qu'une parfaite éthique, accompagnant des informations claires et transparentes, soit garantie. Notre visite auprès de la société Takwr nous a fait rencontrer un personnel conscient de cette responsabilité.

Nous avons toutefois exprimé notre interrogation vis à vis du statut de VDI proposé aux ambassadeurs, surtout envers des jeunes qui peuvent ne pas comprendre les contraintes de performance que ce statut implique. Un statut de salariés des ambassadeurs est-il envisageable pour une protection sociale plus importante ! Nous nous sommes interrogés sur la notion de performance et le statut de VDI au regard des valeurs de MDM.

Nous avons pu constater un encadrement sérieux et la bienveillance qui accompagne ces jeunes.

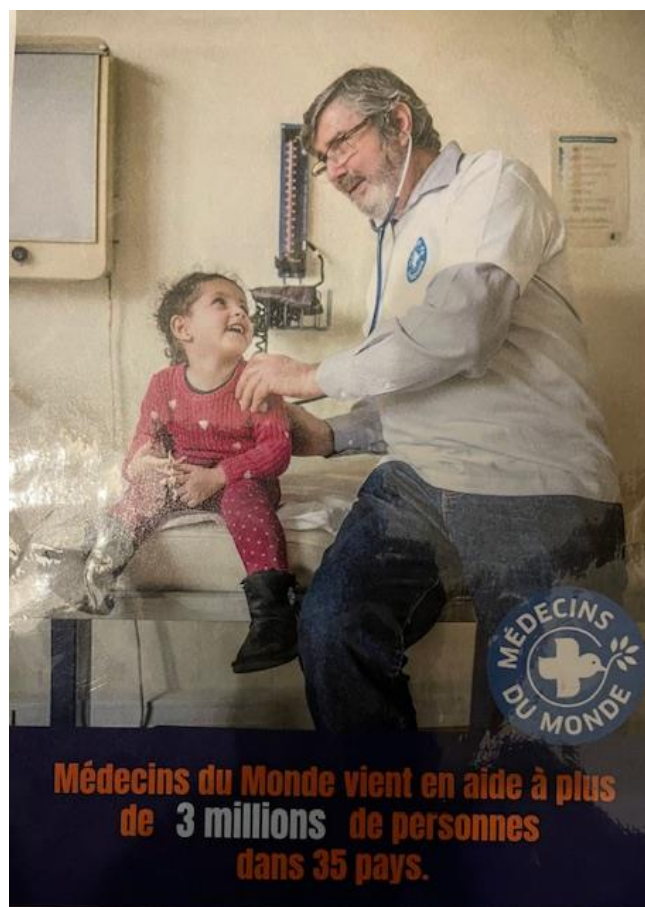
La rémunération, qui s'équilibre en trois tiers entre Takwr, Genninc et les ambassadeurs mériterait sans doute de favoriser plus les jeunes ambassadeurs.

Nous avons insisté sur la nécessité d'une formation plus précise sur les actions de Médecins du Monde, indispensable pour assurer une parfaite transparence auprès des donateurs.

Nous remercions les équipes pour leur accueil et nous resterons en contact pour suivre les évolutions de cette forme nouvelle de recrutement de donateurs.

SUIVI INCIDENTS QUALITÉ CHARITIES				
CODIFICATION	TYPE D'INCIDENT	ACTION CALL CENTRE	ACTION CAM	RETOUR FRANCHISE
CODE 0	• BULLETIN MAL RENSEIGNÉ	1. COMPLÉTER LE TABLEAU DE SUIVI 2. INFORMER ÉQUIPE CAM SI QUANTITÉS SIGNIFICATIVES	• ACTION AD-HOC AU BESOIN	
CODE 1	• FAUX NUMÉRO • INCOMPRÉHENSION DISCOURS	1. VÉRIFIER SI RA DÉJÀ CONCERNÉ PAR CODE 1 SUR SEMAINE EN COURS OU PRÉCÉDENTE 2. COMPLÉTER LE TABLEAU DE SUIVI	• TRANSMETTRE LE BUREAU FRANCHISE DE FAUX NUMÉRO/INCOMPRÉHENSION	FRANCHISE INFORMÉE PAR LES LIAIS PAS DE RETOUR ATTENDU
CODE 2	• DATE DE RANGEMENT ÉCRIVÉE ET DONATEUR N'AYANT, EN RÉALITÉ, PAS L'AGE REQUIS • RÉPÉTITION DE CODE 1, 2 POIS SUR DEUX SEMAINES PRÉCÉDENTES	1. VÉRIFIER SI RA DÉJÀ CONCERNÉ PAR CODE 2 SUR SEMAINE EN COURS OU PRÉCÉDENTE 2. COMPLÉTER LE TABLEAU DE SUIVI 3. INFORMER ÉQUIPE CAM PAR EMAIL	• TRANSMETTRE LE SUIVI AU FRANCHISE SUIVANT	RETOUR ATTENDU SUIVANT
CODE 3	• TÉMOIGNAGE COMPORTEMENT DROGUE/ALCOOL • LE DONATEUR S'EST SENTI DÉPRESSÉ ET POUSÉ PAR LE RA • LE DONATEUR SE S'EST VICTIME DE TROUSPIRE POSSIBLE SITUATION VULNÉRABLE DU DONATEUR FAUX AU RA • TÉMOIGNAGE DE NON-RESPECT DES GÊTES ASSURÉS / POINT DU MATIN/SEIN • DOUBLER IBAN OU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE • RÉPÉTITION DE CODE 3 1 POIS SUR DEUX SEMAINES PRÉCÉDENTES	DE FAUX/INADÉQUATE 1. VÉRIFIER SI RA DÉJÀ CONCERNÉ PAR CODE 3 SUR SEMAINE EN COURS OU PRÉCÉDENTE 2. COMPLÉTER LE TABLEAU DE SUIVI 3. INFORMER L'ÉQUIPE CAM PAR EMAIL	DES RÉCEPTION INCOMPRÉHENSIBLES 1. ANALYSER LA SITUATION EN DÉTAIL 2. INFORMER LE MANAGEMENT ET AVOISER LE JURY DE NÉCESSAIRE 3. APRÈS INVESTIGATION, COMPLÉTER LE FORMULAIRE SUIVI INCIDENT QUALITÉ 4. TRANSMETTRE LE FORMULAIRE AU FRANCHISE 5. ASSURER LE SUIVI DU DOSSIER	RETOUR ATTENDU DE LA PART DU FRANCHISE SUIVANT SUIVANT
CODE 4	• TÉMOIGNAGE D'UN COMPORTEMENT AGRESSIF • TÉMOIGNAGE DE MANIPULATION • DOUBLER IBAN/NUMÉRO • RÉPÉTITION DE CODE 4 1 POIS SUR DEUX SEMAINES PRÉCÉDENTES	DE FAUX/INADÉQUATE 1. COMPLÉTER LE TABLEAU DE SUIVI 2. INFORMER ÉQUIPE CAM PAR EMAIL 3. ASSURER LE SUIVI DU DOSSIER	DES RÉCEPTION INCOMPRÉHENSIBLES 1. ANALYSER LA SITUATION EN DÉTAIL 2. INFORMER LE MANAGEMENT ET AVOISER LE JURY DE NÉCESSAIRE 3. APRÈS INVESTIGATION, COMPLÉTER LE FORMULAIRE SUIVI INCIDENT QUALITÉ 4. TRANSMETTRE LE FORMULAIRE AU FRANCHISE 5. ASSURER LE SUIVI DU DOSSIER	RETOUR ATTENDU SUIVANT SUIVANT

• SITUATION VULNÉRABLE : PERSONNE MINORE, AGÉE, EN SITUATION DE HANDICAP, SOUS L'EMPRE DE STUPÉFIANTE OU D'ALCOOL...
 • FRAUDE : USURPATION D'IDENTITÉ (SIGNATURE À LA PLACE DU DONATEUR, RÉPONSE AU CALL À LA PLACE DU DONATEUR...), CRÉATION DE FAUX BULLETINS DE SUIVI, SIGNATURE DE SOI-MÊME OU D'UN
 • FRAUDE : SIGNATURE SANS LA PRÉSENCE PHYSIQUE DU DONATEUR...
 • DATA PROTECTION : DOUBLER IBAN / SUSPICION DE FRAUDE - L'ÉQUIPE CAM ALERTE LE DPO SANS DÉLAI



ÊTRE INDÉPENDANT - CE QUE ÇA SIGNIFIE



VOUS travaillez pour vous



VOUS choisissez vos horaires



VOUS pouvez assister à des sessions de coaching



VOUS avez un partenariat avec GENINC



VOUS êtes chargé d'assurer un excellent service



VOUS êtes payés 100% à la commission et vous déterminez donc vos revenus



VOTRE progression ne dépend que de vous



VOUS êtes libres de partager des conseils



VOUS êtes enregistrés en tant qu'indépendant auprès des organismes compétents



VOUS vos taxes, impôts et TVA



Les prestations sociales

Vous relevez du régime général de la sécurité sociale. Vous aurez donc accès, au même titre qu'un salarié, aux assurances maladie, maternité, paternité, veuvage, invalidité, décès. Mais pour avoir droit à tout cela, il faudra tout de même avoir travaillé un minimum. Ce minimum peut être calculé, soit en fonction des cotisations versées, soit en fonction des heures travaillées. La seconde option est souvent la plus avantageuse.

Comment définir ce minimum d'heures travaillées étant donné que vous n'avez pas besoin de compter ou de pointer vos heures sur le bulletin de précompte. La franchise précisera un nombre d'heures « théoriques » en divisant votre rémunération brute trimestrielle par le SMIC horaire.

Vous aurez ainsi droit :

- Au remboursement des soins pendant deux ans (si le nombre d'heures théoriques calculé dépasse 120h pour le trimestre précédent ou 400h pour l'année en cours)
- Aux indemnités journalières pendant 6 mois minimum si le nombre d'heures théoriques dépassent 150h sur le trimestre ou 600h sur les 12 mois qui précèdent l'arrêt de travail. L'entreprise devra alors vous remettre une « attestation de revenus pour le paiement des indemnités journalières »
- Aux indemnités au titre de l'accident de travail, dès le premier jour de votre activité, sans minimum travaillé.