



Centres d'appels

Malgré la crise,

ILS NE RACCROCHENT PAS



En période de récession, les centres de relation client apportent une bouffée d'oxygène à l'emploi. Ils ne licencient pas et parlent même d'embaucher. Une bonne nouvelle pour l'économie locale, sachant que Reims est loin d'être saturé et intéresse encore les investisseurs.

État des lieux et perspectives de développement d'un secteur qui emploie environ 1 700 personnes dans la cité des sacres.

Un secteur dont le spectre est d'ailleurs beaucoup plus large qu'il n'en a l'air.



En mai 2006, *Champ'éco* évoquait l'engagement pris par les trois centres d'appels créés en rafale à Reims en 2005 et 2006 d'embaucher 900 personnes en trois ans. Les deux outsourcing (externalisateurs de services, en mauvais français) TechCity et Intra Call Center, et le courtier en assurances Capline-Fl ont-ils tenu leurs promesses ? Eh bien en partie seulement. TechCity (rebaptisé Teleperformance Nord Champagne) stagne à 260 salariés, Intra Call Center plafonne à 150, tandis que Capline, qui a lui aussi changé de nom (pour devenir Cap-Phone) et fait l'objet d'une procédure de sauvegarde, reste cantonné à 60 personnes.

monté jusqu'à 350 personnes, pour revenir à son niveau le plus bas puisque l'essentiel de ses employés sont en CDI. Enfin, pour être tout à fait honnête, dans combien de secteurs de l'économie est-on capable aujourd'hui de créer ne serait-ce que 60 emplois ex nihilo ?

RECRUTEMENTS EN PERSPECTIVE

L'humeur sera donc plutôt à l'indulgence dans une période où l'on parle plus volontiers de plans sociaux, de fermetures d'usines et de délocalisations. « *Au pire les centres d'appels maintiennent leur niveau d'effectifs, au mieux ils embauchent. C'est rare par les temps qui courent* », observe Jean-Yves Heyer, directeur général d'Invest in Reims.

dès 2010, pour passer de 20 à 40 employés grâce à l'arrivée d'un nouveau gros client. Teleperformance annonce une quarantaine d'embauches à partir du mois de juin, pour faire face au rush de septembre, et Inmac prévoit de recruter 6 personnes à compter du mois de septembre, dont 3 en VAE (Validation des acquis en entreprise). Il faut aussi rappeler que, depuis trois ans, la vague des centres d'appels a continué à déferler sur Reims : Taxis G7 (120 personnes), Maximo (130 personnes), Kuoni (20 personnes), ING Direct (60 personnes), Inmac Wstore (25 personnes)... Tous ou presque envisagent d'augmenter leurs effectifs, à l'image d'Intra Call Center, qui souhaite doubler de volume. Son président, Eric Dadian, estime que « *la taille idéale d'un centre de relation client se situe autour de 300 emplois, car cela permet d'optimiser les coûts fixes et de mettre en place des programmes de formation de qualité* ». Par rapport aux objectifs annoncés par les huit gros centres d'appels installés à Reims depuis 2005, « *il reste plus de 500 emplois à créer* », calcule Jean-Yves Heyer. Sans compter les projets qui sont dans les tuyaux (voir encadré).

ON EST PASSÉ DE 652 EMPLOIS EN 2003 À 1 659 EN 2008

On aurait pourtant mauvaise grâce à jeter la pierre à ces trois centres de relation client. D'abord parce que l'économie, a fortiori quand elle se veut prédictive, n'est pas une science exacte, ensuite parce que dans ce type d'activité les effectifs fluctuent très rapidement et très fortement au gré des contrats. Teleperformance est par exemple

Un rapide sondage parmi les membres du Club Contacts made in Reims qui s'est réuni dernièrement sous son égide confirme ce discours. « *Nous allons recruter entre 5 et 10 personnes durant l'été* », indique-t-on du côté de Telergos. Chez Uni Santé Prévoyance, malgré une baisse de 25 % par rapport à n-1, on pense doubler les effectifs

3 000 EMPLOIS EN RÉSERVE ?

La montée en puissance des centres de contacts n'est certainement pas terminée à Reims, où l'on est passé de 652 emplois en 2003 à 1 659 en 2008. « *On peut encore multiplier ce chiffre par deux* », estime Éric Dadian, qui **>>> suite page 15**

AU PIRE LES CENTRES D'APPELS MAINTIENNENT LEURS



"Nous sommes en train de développer une plate-forme virtuelle basée sur le télétravail."



Jean-Pierre Gimat, gérant d'Efficienc 3.

REPÈRES

On recense plus d'une trentaine de centres d'appels ou de plateaux téléphoniques assimilés à Reims et dans sa région. En voici la liste (non exhaustive).

CENTRES OUTSOURCERS

Cap-Phone (ex-Capline FI)
 Efficienc 3
 ELS Concept
 Ikoula
 Intra Call Center
 Multi-Impact
 Nat'Call (à Champigny)
 Première Ligne
 Teleperformance
 Nord Champagne (ex-TechCity)
 Telergos

CENTRES D'APPELS INTÉGRÉS

Assédic
 B.T. Lec Est (à Witry-lès-Reims)
 CIC Est (ex-SNVB + Cial)
 CPAM
 Crédit Agricole du Nord-Est
 Crédit Mutuel Nord Est Europe
 Écureuil Protection Sociale
 EDF
 Effia Synergies
 France Telecom-Orange
 Groupama
 HSBC
 Info Service Center (Taxis G7)
 ING Direct
 Inmac Wstore
 Kuoni
 Maximo
 MSA
 Natixis
 Pôle Emploi
 TransGourmet (à Muizon)
 Uni Santé Prévoyance

Laurent Pirot, gérant de Telergos.



"Nous prenons les appels liés à la gestion de contrats d'assurances."

Christophe Bitner, directeur relation client et opérations business d'ING Direct. @DR



"On peut imaginer délocaliser à Reims des métiers du back office."

Invest in Reims a "réquisitionné" les patrons des centres d'appels implantés récemment à Reims pour participer à la campagne de promotion de la ville.

EFFECTIFS, AU MIEUX ILS EMBAUCHENT.





outre ses fonctions de dirigeant d'Intra Call Center, préside l'Association française de la relation client (AFRC). Le directeur d'Invest in Reims est encore plus optimiste, qui parle d'un réservoir de 3 000 emplois supplémentaires.

Objectivement, la ville des sacres n'a pas atteint son point de saturation, situé par l'AFRC autour de 2,5% de la population active employée dans les centres d'appels. À l'échelle du bassin d'emploi (l'aire géographique du G10), on arrive seulement à 0,53%. Loin du seuil au-delà duquel les centres d'appels peinent à trouver de la main-d'œuvre et surtout à la fidéliser.

0,53%
DE LA POPULATION
ACTIVE : C'EST LOIN
DE LA SATURATION

Certains d'entre eux boudent d'ailleurs les grandes métropoles pour se rabattre sur des villes moyennes où la concurrence est moins féroce. À l'exemple d'Arvato, qui vient d'implanter coup sur coup deux centres d'appels à Chaumont et à Troyes. « Il préfère être le plus gros client de la plus petite banque, que le plus petit client de la plus grosse banque », dit de manière imagée Jean-Yves Heyer, lui-même pris entre la tentation de ramener davantage de poissons dans ses filets et le souci de préserver certains équilibres localement. « On essaie de ne pas chercher des clients qui entreraient en choc frontal avec des centres d'appels déjà installés. » Teleperformance est un concurrent direct d'Intra Call Center dans la famille des out-sourcers, mais il y a de la place pour deux. Invest in Reims cherche aussi à « diversifier les métiers de façon » **» suite page 17**

Ça se bouscule au portillon

Jean-Yves Heyer, directeur d'Invest in Reims, le confirme : la ville intéresse encore les centres de relation client. Ses services ont été sollicités dernièrement par cinq d'entre eux pour une éventuelle installation dans la cité des sacres. « Ce sont des projets de tailles différentes : un de 600 personnes prévu pour fin 2010, un autre de 150 personnes, deux de 50 et un de 30 qui pourrait monter à 60. Ce dernier émane d'une société étrangère qui a déjà un centre d'appels en Tunisie. »

Secteurs d'activités concernés : les services, la finance et les télécoms.

Pour autant, Reims ne peut pas accueillir tout le monde. Jean-Yves Heyer confie par exemple avoir « redirigé un dossier sur Châlons-en-Champagne ». « Il avait déjà un concurrent à Reims, et Châlons disposait d'un bâtiment libre correspondant à ses besoins. »

Face à ses rivaux habituels que sont Lille, Rouen, Le Mans, Amiens, Tours et Orléans, Reims abat toujours les mêmes cartes : réactivité, proximité de Paris, foncier moins cher, vivier de salariés important, plus grande productivité du personnel et plus faible *turn-over*, dans un métier où l'on juge acceptable un taux de rotation ne dépassant pas 15%. ■





« Générateurs de business et de profit »

« Contrairement à d'autres secteurs d'activités, on ne prend pas la crise de plein fouet. »



Eric Dadian, président d'Intra Call Center et de l'Association française de la relation client. ©DR

« Contrairement à d'autres secteurs d'activités, on ne se plaint pas. On ne prend pas la crise de plein fouet, bien que nous soyons en bout de la chaîne de valeur », souligne avec satisfaction Éric Dadian. Le président de l'Association française de la relation client dirige aussi Intra Call Center, un outsourcer présent à Reims depuis 2006, où il a notamment pour clients Canal+ et Pages Jaunes. Les centres d'appels vont bien pour plusieurs raisons : « Le secteur des télécoms ne se porte pas mal. On sent aussi que les entreprises ont besoin de fidéliser leurs clients et de conquérir de nouveaux marchés. Elles nous considèrent comme des générateurs de business et de profit. » Aux yeux d'Éric Dadian, sa profession a encore de beaux jours devant elle, surtout si l'on considère que seule 0,8 % de la population active travaille dans les centres d'appels en France, contre 3 % par exemple en Angleterre. Il reste par conséquent de la marge à Reims comme ailleurs, même si le président d'Intra Call Center estime « qu'il ne faut pas concentrer trop de prestataires au même endroit », faute de quoi il y aurait surenchère sur les salaires, accélération de la rotation du personnel et des difficultés à la clé pour recruter. ■

à permettre à des salariés gagnés par la lassitude d'aller vers d'autres entreprises ».

LES BAROMÈTRES D'EFFICIENCE 3

Il est vrai que le terme générique de centre d'appels (ou centre de contacts, ou centre de relation client) rend assez mal compte de l'hétérogénéité de ce secteur. Au point que certains d'entre eux ont quelque difficulté à se reconnaître sous cette étiquette. C'est le cas de l'institut de sondage Efficience 3, qui concède avoir un outil de travail en commun avec les centres de relation client : le téléphone. « Nous avons 85 positions à Reims (au-dessus de la Fnac, ndlr) et nous sommes en train de développer une plate-forme virtuelle basée sur le principe du télétravail, avec un certain nombre de télé-enquêteurs travaillant à domicile, y compris à l'étranger, ce qu'on appelle le homeshoring », explique le gérant, Jean-Pierre Gimat.

Son entreprise effectue des études marketing ou des enquêtes d'opinion par téléphone, aussi bien sur l'image de Mercedes Benz que sur la perception qu'ont les Français de l'Union européenne. « Nous tenons aussi à jour plusieurs baromètres qui enregistrent les tendances de l'opinion, par exemple sur la téléphonie mobile, pour le compte de Nokia et des trois opérateurs français, ou sur le développement durable, pour Veolia ou Ikea. Nous avons aussi un baromètre "abeilles", pour les sociétés qui fabriquent le Gaucho et le Régent. » Efficience 3 réalise en fait 85 % de son chiffre d'affaires avec des entreprises étrangères, ce qui explique que cette société rémoise soit multilingue.

TER ET BANQUES POPULAIRES

Autre société qui appartient à la grande famille des centres d'appels sans complètement s'identifier à eux : Telergos. « À la base, nous gérons des contrats pour le compte de banques ou de compagnies d'assurances tels que Generali, Axa, CNP ou Banques Populaires, explique le directeur de production, Laurent Pirot. Nous prenons



"Nous souhaitons former non pas des techniciens, mais des managers."

les appels liés à la gestion de ces contrats, mais nous ne faisons pas de prospection. » Présent à Paris, Bar-le-Duc et Tunis, Telergos vient de fermer son site de Rethel et a rapatrié à Reims tout le versant administratif de son activité (archivage, courrier), ce qui porte l'effectif rémois à 45 personnes.

À l'inverse de Telergos, Effia Synergies est un centre d'appels intégré dédié à un seul client, la SNCF. Avec ses trois téléconseillers, il fait figure de petit Poucet comparé aux ogres du secteur. « Ouvert en avril 2007, concomitamment à l'arrivée du TGV, le centre recueille tous les appels des usagers des trains et des bus TER, indique la responsable, Sandrine Croix. Nous renseignons nos clients sur les horaires et les tarifs d'abon-

Jimmy Morel, directeur pédagogique formation continue et alternance à l'IUT de Reims.

Une licence pro en projet à l'IUT

L'IUT de Reims-Châlons-Charleville projette de créer une licence professionnelle Supervision de la relation client à distance à la rentrée de septembre 2010. « L'ambition de ce diplôme serait de former non pas des techniciens, mais des managers et des animateurs d'équipe capables de prendre et d'assumer des responsabilités à court et moyen terme », indique Jimmy Morel, le directeur pédagogique formation continue et alternance de l'établissement. Il s'agirait d'un diplôme de niveau bac+3 destiné aux titulaires d'un DUT ou d'un BTS, préparé en alternance, à raison de 18 semaines à l'IUT et 18 semaines en entreprise. Il n'existe pour l'instant qu'une seule formation similaire en France, plus précisément à Lyon, reconnue par l'Association française de la relation client. Au programme des étudiants, il y aurait six modules d'enseignement et deux projets tutorés à mener en milieu professionnel. Le contenu de ce diplôme sera défini en concertation avec la profession pour coller au plus près de ses besoins. L'objectif affiché par l'IUT de Reims vise aussi clairement à « changer l'image qu'ont les étudiants des centres d'appels ». La section ouvrira dès lors qu'une douzaine de candidats au moins se montreront intéressés par cet enseignement. On notera que l'IUT a déjà noué des relations avec les centres d'appels via son DUT Techniques de commercialisation (voir article principal). D'autres formations existent à Reims, dispensées par l'Afpa, le Cesi, Barthélémy Consultants ou le lycée professionnel Joliot-Curie, qui propose un BTS Négociation relation client. Sans oublier RMS et son mastère en Management des services et de la relation client. ■

nements. Nous faisons aussi de l'info trafic, des campagnes marketing et gérons les réclamations. » Avant, les voyageurs se renseignaient dans les gares, aujourd'hui ils peuvent composer le 0891 671 008.

VOIES IMPÉNÉTRABLES

Centres d'appels intégrés ou outsourcers, faisant de l'appel entrant ou de l'appel sortant, spécialisés ou généralistes, petits ou gros, anciens ou nouveaux, endogènes ou exogènes, tous sont plus ou moins ancrés dans leur territoire. En termes d'emploi, cela va sans dire, en termes de clientèle, c'est par définition beaucoup plus flou. Prenez Teleperformance, qui dépanne les clients de Club Internet ou les possesseurs de la Livebox d'Orange : aucune chance pour un Rémois de tomber sur le site de Reims, qui gère la « plaque sud-ouest » ! À l'inverse, quel Parisien imagine téléphoner à Reims pour réserver son taxi (auprès d'Info Service Center) ? Avec son « allo New York ? passez-moi le 22 à Asnières ! », Fernand Reynaud fait figure de visionnaire.

Avec ING Direct, la question ne se pose évidemment pas. Ce guichet de banque virtuel, venu chercher en province un prix du mètre carré deux fois et demie moins élevé qu'à Paris, répond indifféremment à n'importe quel client français. ING est cependant très impliqué dans le tissu local, puisque la moitié de son effectif est composé d'étudiants de l'IUT qui suivent une formation en alternance. La banque directe néerlandaise emploie également deux étudiants de RMS qui gèrent en binôme une équipe de chargés de clientèle (notre couverture). Visiblement conquis par l'accueil reçu à Reims et par la richesse de son bassin d'emploi, ING n'exclut pas de s'y développer. « On peut imaginer délocaliser des métiers du back office, comme l'ouverture de comptes et le traitement des dossiers », indique Christophe Bitner, directeur relation client et opérations business.

Bref, les centres d'appels à Reims, on n'a pas fini d'en entendre parler. ■

Frédéric Marais