

DOSSIER DE PRESSE
LE SIST, syndicat des Centres d'Accueil Téléphonique

Les Centres d'Accueil Téléphonique ne connaissent pas la crise

Les centres d'accueil téléphonique ne connaissent pas la crise et on comprend bien pourquoi : spécialisés dans la prise de messages et la réception d'appels pour tous types de société, ils sont devenus en trente ans les partenaires évidents des TPE – Très Petites Entreprises -, PME ou autres acteurs économiques pour lesquels ils constituent un standard ou une secrétaire externalisée.

Leurs premiers clients historiques ont été les professions médicales (médecins, infirmières, kinésithérapeutes) qui leur déléguaient – et délèguent encore – la prise d'appel et la gestion d'agendas pendant les heures d'absence du cabinet, ou lorsqu'ils sont en consultation.

Mais la formule « *cabinet du Docteur ..., j'écoute* » n'est plus la seule que l'on entend dans ces quelques sociétés installées dans toutes les villes de France : depuis, de nombreuses entreprises – grandes ou moins grandes, artisans – ont compris tout l'avantage qu'elles avaient à disposer, dans une amplitude horaire élargie, d'une assistance téléphonique efficace et rompue à toutes les techniques de prise de message.

Grâce à des logiciels de gestion de standard ou d'agendas spécifiques et efficaces, la prise d'appels est réalisée dans des délais très courts (en moins de trois secondes dans 95 % des cas), individualisée, saisie et historisée d'un point de vue informatique. Il ne reste plus qu'à transmettre le message à son client selon un protocole préalablement déterminé avec celui-ci par SMS ou mail en cas d'urgence, en milieu ou fin de journée si le client ne souhaite en prendre connaissance qu'à ce moment.

Dénommés ANSWERING SERVICES aux Etats-Unis, les centres d'accueil téléphonique ont connu un réel essor depuis quinze ans en France grâce à un professionnalisme éprouvé et évidemment pour d'autres raisons : le passage aux 35 heures - qui oblige de plus en plus d'entreprises à jongler avec plusieurs assistantes pour assurer un standard efficace -, la conscience de plus en plus répandue que l'accueil téléphonique et sa qualité sont primordiaux, l'habitude prise par les entreprises d'externaliser certaines fonctions et, enfin, le coût modique du service. Dans de nombreux cas, l'appel pris est restitué et facturé à partir de 1,5€ l'appel dans le cadre d'un contrat mensuel entre le Centre d'Accueil Téléphonique et son client.

Comparé au coût global d'une secrétaire ou assistante – de plus en plus difficile à recruter -, ce coût global intégrant le salaire, les charges sociales, les coûts annexes : loyers, les impondérables – absences liées aux congés de maladie, aux grèves, etc. -, la formule concilie pour une TPE qualité et coût maîtrisé.

Très souvent dirigés par des entrepreneurs qui ont eu préalablement une vie professionnelle remplie, la profession est plutôt féminine et regroupe en France plus de 250 entreprises localisées dans toutes les régions : grandes agglomérations, mais également métropoles de province. La proximité avec les clients finaux est évidemment primordiale mais ces localisations permettent également de recruter et de fidéliser du personnel de qualité, clé de voûte dans ces métiers de service.

Le recrutement de celui-ci et la formation font l'objet d'une attention particulière, ainsi que sa fidélisation : 80% des salariés dans les centres d'accueil téléphonique sont en CDI à temps complet.

Environnement et conditions de travail, « upgrade » des installations logicielles et informatiques sont quelques autres des préoccupations des ces entrepreneurs qui ont choisi de certifier la qualité de leur prestation pour bien marquer leur différence avec les cousins éloignés et souvent offshorisés que constituent les calls centers (70% des Centres d'Accueil Téléphonique sont certifiés avec le label QUALISERV).

Quelques chiffres :

- 300 Centres d'Accueil Téléphonique en France
- 65 centres adhérent au SIST, pour un millier de salariés (estimation 2007)
- L'ensemble de ces centres représente un CA global de 45 millions d'euros (estimation 2007)
- CSRD, CONTACTEL et ITELCOM sont quelques uns de ces centres d'accueil téléphonique qui assurent leurs prestations 24h/24 et 7 jours/7.

Contacts presse :

CCL WOODWARD

Mjacquinet@ccl-woodward.com

06 85 43 27 11

Gilles MERCIE

g.mercie@contactel.fr

0 820 096 047

COMMUNIQUE de PRESSE

LES CENTRES D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ne connaissent pas la crise ... ils recrutent !

A Thizy (Bourgogne), à Valence, à Paris ou dans les Côtes d'Armor, les Centres d'Accueil Téléphonique ne connaissent pas la crise : ils recrutent même en CDI.

C'est une profession méconnue bien qu'elle soit désormais essentielle à de nombreuses TPE, artisans, dont elle est devenue le partenaire incontournable : pour prendre leurs messages, réceptionner les appels, les petites entreprises françaises – celles-là même, très nombreuses que les français créent de plus en plus fréquemment, choisissent majoritairement de confier leur standard aux 300 Centres d'Accueil Téléphonique répartis sur tout le territoire.

Conséquence : **ceux-ci recrutent** de façon soutenue, et des profils de tout type.

Qualités attendues : une bonne élocution, une maîtrise parfaite de l'outil informatique et une réelle l'agilité intellectuelle pour être en mesure de se présenter rapidement sous des appellations différentes, et simultanément saisir sur son ordinateur : coordonnées de l'appelant, objet du message, et apporter la réponse adéquate – parfois en anglais. Les anglo-saxons appellent les « *Multi-Skilled* » ces personnes qui ont cette habileté à gérer en simultanément plusieurs tâches.

La maîtrise de l'anglais est également recherchée car les Centres d'Accueil Téléphonique comptent parmi leurs clients de nombreuses PME ou grands groupes français aux activités internationales.

Résultat des courses ? Les Centres d'Accueil Téléphonique regroupés au sein d'un syndicat (le SIST⁽¹⁾) recherchent en permanence hommes et femmes de tout âge, et parfois des étudiants.

A Paris, Agaphone, l'un des leaders du secteur, travaille majoritairement avec des étudiants et étudiantes qui choisissent de combiner études et travail à temps partiel choisi ; des intermittents du spectacle ont également choisi cette seconde profession pour s'assurer un revenu régulier.

En province, Atoocall ou le CSRD, à Bordeaux, Thelem à Lyon, Contactel à Toulouse, ABM Center à Lille, quelques uns des grands acteurs de la profession ont tous un point commun : la priorité accordée au recrutement et à la sélection de bons profils sachant qu'il faudra trois à quatre mois de formation en moyenne pour maîtriser les applications informatiques, les process métiers, etc.

Ambiance de travail familiale (dans des structures qui sont pour la plupart de moins de 30 salariés), sécurité de l'emploi, diversité des missions et clients à servir, le cocktail convient plus aux salariés que les ambiances industrielles rencontrées chez les prestataires de call center.

La profession connaît depuis plusieurs années une croissance à deux chiffres. Aux dires de ses représentants, il est plus difficile de trouver et dénicher des salariés aux compétences idoines que ... des clients !

¹ www.centre-accueil-telephonique.fr