

Discrets, rentables et franco-français, les centres d'accueil téléphonique (regroupés au sein du SIST) deviennent les partenaires naturels des PME e TPE.

Ils sont nés et se sont développés en France au même moment que les sociétés de phoning, dans les années 80 : à l'origine, ces petites entreprises se sont spécialisées dans le télésecrétariat et la prise de messages pour les médecins (et la gestion des agendas de ceux-ci) ou les TPE. A New-York, on les appelle « answering services », une appellation plus signifiante. Un comédien en herbe dans les années 80 ne disposait pas de téléphone portable, sa crainte majeure était donc de passer à côté de l'appel d'un producteur ou d'une agence de casting qui aurait enfin reconnu son talent. Malgré ses faibles ressources, les impétrants à Broadway se payaient donc les services de sociétés leur garantissant une prise de messages professionnelle. En France, ils sont désormais plus de 300 installés dans toutes les villes de France et ont élargi ce créneau à la réception d'appels pour les PME, les services de crise, la gestion d'opérations promotionnelles. Très attachés à la réactivité, à la proximité, leurs clients (issus de tous les secteurs, Fauchon ou Air Liquide font partie de ceux-ci) les ont incités à rester sur le territoire pour proposer le meilleur rapport qualité/prix. Les centres d'accueil téléphonique représentent aujourd'hui, si l'on assemble leurs capacités de « production », l'un des premiers outsourceurs français avec quelques 200 millions d'euros de chiffre d'affaires. Atoocall à Bordeaux, Agaphone ou Getela à Paris, Thelem à Lyon, Contactel à Toulouse, ABM Center à Lille, Absys à Thizy... Autant d'entreprises qui investissent très discrètement depuis des années en formation, dans la certification de leurs services ou dans les technologies afin d'accompagner leurs clients. La majeure partie de ces prestataires compte de 8 à 25 salariés et réalisent des chiffres d'affaires situés entre 0,5 et 3 millions d'euros. Mais la rentabilité de ceux-ci et la fidélité de leurs clients indiquent clairement qu'ils seront demain l'un des acteurs dynamiques du secteur, d'autant que leur syndicat, le SIST, œuvre depuis des années pour faire reconnaître le métier et ses spécificités ; parallèlement, les équipes de salariés, souvent bilingues et habituées à délivrer un haut niveau de prestations et de services constituent un réel actif de ces TPE.