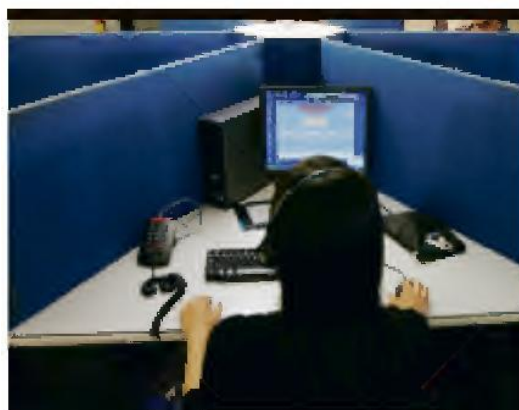




Les opérateurs français tentent de valoriser un métier pour lequel ils demandent aussi plus de flexibilité

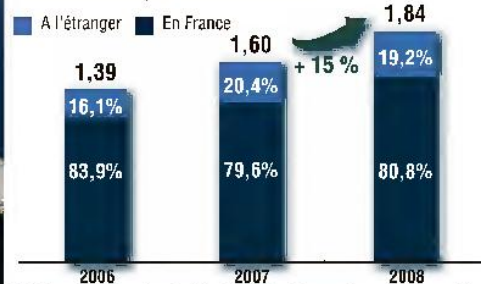
Les entreprises de la relation client à distance cherchent de nouveaux modèles économiques, pour se développer en France sous réserve d'une plus grande souplesse dans l'organisation du travail.

Les centres d'appels ont mauvaise réputation auprès de l'opinion publique, considérant souvent les conditions de travail comme particulièrement dures dans ce secteur. « Dans certains centres, le travail est perçu comme pénible en raison de l'organisation et des conditions de travail », écrivait en effet l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) en 2007. Une pénibilité liée principalement aux exigences en termes de productivité et de coûts, et qui subsiste encore chez certains opérateurs en 2010. Mais d'autres ont fait le choix d'améliorer les conditions de travail, notamment pour ce qui concerne l'environnement bruyant ou l'ergonomie. Des efforts qui sont possibles, pour Olivier Duha, cofondateur et coprésident de Webhelp, parce que « l'offshore [les centres d'appels situés à l'étranger, NDLR] accroît l'offre en France ». Il explique que les activités pratiquées à l'étranger qui, selon lui, ne pourraient pas être pratiquées dans notre pays, dégagent des bénéfices qui permettent de s'extraire des contraintes liés



Les entreprises françaises de centres d'appels

Chiffre d'affaires, en milliards d'euros



Idé / Source : données de l'étude SP2C - BearingPoint / Photo : R&A

aux réglementations du travail françaises.

Un état des lieux qui n'est pas partagé par certaines organisations syndicales, qui dénoncent le surcroît de travail lié aux suppressions de poste en France, et rappellent que les pressions exercées par les donneurs d'ordre en termes de rentabilité se répercutent sur les téléopérateurs. Sur ce dernier point, les dirigeants des centres d'appels ne sont pas loin de donner raison aux syndicats, et se désolent de constater que les pouvoirs publics n'ont pas bien pris la mesure de ce que signifiaient d'être « donneur d'ordre ». En clair, opérateurs téléphoniques, banques, services publics,

etc. loin d'être clients des centres d'appels sont ceux qui imposent leurs conditions, visant le plus souvent à réduire leurs propres coûts, à ces entreprises prestataires de service.

Le travail à domicile privilégié

Certains spécialistes de la relation client, comme Easycare, tentent de contourner ces difficultés en privilégiant le travail à domicile, ou « homeshoring », rendu possible grâce aux outils informatiques. La société y voit « un gain partagé aussi bien par le donneur d'ordres que par le salarié. Le premier, qui économise les frais de structure, bénéficie d'un service plus économique et plus flexi-

ble. Le second gagne en confort de vie et en pouvoir d'achat. »

Contrairement à Bercy? qui estime le nombre d'emplois français dans les centres d'appels à 150.000, sans réelle évolution depuis 2004, les entreprises de la filière considèrent qu'elles représentent entre 280.000 et 300.000 emplois, dont 85 % de salariés situés en France. Selon le SP2C (Syndicat professionnel des centres de contact), la part de la population active travaillant dans des centres d'appels est de 0,76 % en France contre 21 % au Royaume-Uni. Une situation qui tiendrait au « manque de compétitivité de la France dans ce domaine ».

J. P.