

L'emploi et les compétences

Deux axes stratégiques pour l'avenir du secteur

Le secteur de la relation client à distance est résolument engagé sur un chemin de progrès. Cinq ans après le premier boom du secteur, marqué par la création du SP2C et dans la foulée, du Label de Responsabilité Sociale, l'État confirme de nouveau son engagement aux côtés des professionnels de la relation client et des différentes organisations syndicales et représentatives du secteur. 2009 marque ainsi une nouvelle étape avec la création de la Mission Nationale de la Relation Client et la signature d'un Accord cadre national pour le développement de l'emploi et des compétences, deux leviers stratégiques pour l'évolution du secteur.

Fort de son positionnement, le Groupe Acticall est en première ligne de cette mutation et initie, à son niveau, de multiples actions porteuses d'un renouveau.



TOUJOURS PLUS DE VALEUR AJOUTÉE

La croissance des centres de contact externes se poursuit... Tandis que la délocalisation était, encore récemment, largement privilégiée par bon nombre d'entreprises, c'est aujourd'hui le territoire national qui revient au devant de la scène.

C'est plus que jamais le confort et la fidélisation des salariés qui priment dans le choix des bâtiments, conçus à taille humaine et dans le strict respect des normes. Ces nouvelles tendances participent à l'évolution du secteur et à l'amélioration de la qualité des prestations. Il en découle une augmentation manifeste de la qualification du personnel, qui a pour corollaire la croissance constante des missions complexes et à forte valeur ajoutée.



CONSENSUS AUTOUR DU DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI ET DES COMPÉTENCES

Mardi 28 juillet, Laurent Wauquiez, Secrétaire d'État chargé de l'Emploi, s'est rendu dans les locaux d'Acticall Paris la Villette afin de signer l'Accord-cadre national pour le développement de l'emploi et des compétences dans la filière des centres de Relation Clientèle.

Ce rendez-vous d'exception a réuni différents acteurs clés du secteur de la relation client à distance : donneurs d'ordre et centres intégrés, organisations professionnelles (AFRC, SP2C), organisations syndicales de salariés, et enfin l'ALRS et la Mission Nationale de la Relation Client.

LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE L'ACCORD

- mise en place d'un observatoire des métiers et des compétences,
- lancement d'une campagne nationale d'information sur les métiers,
- création des Assises de la Relation client, cercle d'analyse, de discussion et de prospective,
- organisation de partenariats avec d'autres secteurs susceptibles d'engendrer la mobilité intersectorielle,
- fondation d'un campus national de formation dédiée...

Deux objectifs phares : créer environ 50 000 emplois sur 3 ans, dont 1 500 en contrats aidés, et participer au développement des compétences de 5 300 salariés de la filière. Les premiers bénéficiaires de ces nouvelles mesures seront les jeunes, les salariés de premier niveau de qualification et les seniors, des populations au cœur des préoccupations d'emploi. L'État s'engage ainsi à investir 6 millions d'euros d'ici 2012. L'enveloppe globale s'élève à 18 millions d'euros, répartis entre fonds publics et fonds privés.



LA MUTATION DU SECTEUR EN QUELQUES CHIFFRES (Données 2008)

CHIFFRE D'AFFAIRES DU SECTEUR

+15%
soit 1,84 milliards d'euros

TENDANCE METIER

75%
d'appels entrants
+ 7% en 1 an

EMPLOI

10 000
créations de postes
dont 7 000 en France

60 000
employés en France
contre 20 000 en Offshore

87% d'employés
13% d'encadrants

77% de CDI

91% de temps plein

FORMATION

+5
heures de formations
par personne, soit :

// 46 h/an en moyenne
pour les conseillers clientèle

// 21h/an en moyenne
pour les encadrants

Sources :
Étude menée en 2009 par BearingPoint et le SP2C

Objectif emploi

« LES PERSPECTIVES DE
LA RELATION CLIENTÈLE
SONT PROMETTEUSES. »



Laurent Wauquiez
Secrétaire d'État chargé de l'Emploi

**Pourquoi avez-vous pris cet engagement en faveur
du secteur de la relation client à distance ?**

L.W. : « En période de crise plus encore qu'en période de croissance, il est nécessaire de repérer les métiers et les secteurs d'avenir, anticiper les mutations économiques. Le secteur de la relation-clientèle est créateur d'emplois. Mais il souffre en même temps d'un déficit d'image. Il faut que ses salariés soient plus qualifiés, mieux formés, et constituer avec une partie d'entre eux un véritable encadrement. C'est également un secteur à fort potentiel en termes d'aménagement du territoire. Peu exigeant sur le plan de la localisation puisqu'il fonctionne à distance, c'est un enjeu très important pour un pays comme la France. Or nous étions jusqu'à maintenant plutôt menacé de voir ces services s'installer à l'étranger. La vraie solution est l'amélioration de la qualité. C'est pourquoi je me suis engagé sans hésiter. »

**En quoi la signature de cet accord cadre marque-
t-elle une avancée pour le secteur ?**

L.W. : « Il s'agit d'un plan qui vise la création de 50 000 emplois en 3 ans et la formation de 5 300 salariés. Le budget global est de 18 millions d'euros, partagés entre les organismes paritaires de collecte des fonds de la formation professionnelle (OPCA), l'État (pour plus de 6 millions d'euros) et d'autres financeurs, dont les collectivités locales. L'accord est doté d'un comité de pilotage national, et de comités de pilotage régionaux. L'OPCA référent est l'Agéfos-PME. Ses deux finalités sont :

« Le secteur de la relation-clientèle est créateur d'emplois. »

- Améliorer l'attractivité de la filière et accompagner la création d'emplois,
- Développer les compétences des salariés et favoriser la création de parcours professionnels (y compris dans une logique intersectorielle). »

Vous êtes à l'origine, avec Christine Lagarde, de la création du Pôle emploi, issu de la fusion entre l'ANPE et l'UNEDIC, en vue de concentrer, en une même entité et en un même lieu, tous les moyens nécessaires pour trouver un emploi. Quelles sont les mesures prises par le Pôle emploi pour rendre le secteur plus attractif et pour accompagner les demandeurs d'emploi dans la découverte des métiers de la relation client à distance ?

L.W. : « La création de Pôle emploi est une réforme très importante dont de nombreux gouvernements précédents avaient parlé sans la faire et que nous avons faite. Le processus de fusion est en cours, il se traduit par la création de sites mixtes capables de traiter l'indemnisation et l'accompagnement des demandeurs d'emplois. Pôle emploi a pour mission, plus particulièrement en cette période, d'orienter les demandeurs d'emploi vers les métiers qui recrutent, à la fois pour lutter contre le chômage et pour satisfaire sa mission de service public de répondre aux offres d'emploi des entreprises. J'ai ainsi par exemple demandé à Pôle emploi d'orienter les salariés de la vente à distance vers les centres

« Pôle emploi a pour mission, plus particulièrement en cette période, d'orienter les demandeurs d'emploi vers les métiers qui recrutent. »

d'appel. Notre accord de développement de l'emploi et des compétences facilite ce processus, et j'en ai signé un aussi avec la vente à distance. »

Quels sont les bénéfices du partenariat entre le pôle emploi et les entreprises du secteur de la relation client ?

L.W. : « Pôle emploi est le bon interlocuteur pour aider un secteur qui recrute. Il a l'envergure nationale pour traiter avec un secteur dans son ensemble, et les ramifications territoriales pour satisfaire les besoins des centres d'appel qui recrutent localement. Les perspectives de la relation clientèle sont prometteuses : elle compte 250 000 emplois en France, soit moins de 1 % de la population active, contre 4% au Royaume Uni et près de 6 % aux États Unis. 10 000 recrutements sont prévus en 2009. Notre accord prévoit de « faciliter le recrutement des personnes dont les compétences correspondent aux besoins des entreprises », et pour cela de « mettre en place, sur des bassins d'emploi à définir, un guichet unique pour les entreprises favorisant les contacts pour le recrutement, en collaboration avec Pôle Emploi, organiser des comités de coordination des partenaires de l'emploi permettant de mettre en place des actions de recrutement répondant à chaque action de plus de 6 recrutements, mener des actions de recrutements collectifs avec les entreprises... »



Olivier Camino
Directeur Général du Groupe Acticall
Directeur des Opérations

« Le recrutement est une étape clé et décisive dans la gestion des ressources humaines d'un centre de contact. Notre performance repose en majeure partie sur la qualité du personnel et leur volonté d'évoluer, mais aussi sur notre capacité à intégrer et former rapidement des nouveaux collaborateurs en fonction de l'évolution des activités et des besoins des clients. La réactivité est pour nous essentielle.

Notre partenariat avec le Pôle emploi couvre toute la chaîne du recrutement, de la phase d'information métiers à l'intégration des candidats. Il présente de nombreux avantages : médiation des actions de recrutement et communication sur nos métiers, mise à disposition permanente d'un vivier de candidats aux compétences professionnelles ad hoc, accompagnement étroit des futurs salariés jusqu'à leur prise de fonction...

Les services recrutement d'Acticall peuvent participer à des sessions d'information organisées par les agences Pôle emploi pour présenter l'entreprise et les métiers de la relation client à distance. Par ailleurs, la méthode des habiletés, ou recrutement par simulation (MRS), correspond parfaitement à notre politique de recrutement non-discriminante, qui tend à privilégier les compétences et les aptitudes professionnelles du candidat plutôt que le parcours scolaire et les diplômes obtenus.

Cette étroite collaboration garantit aux équipes d'encadrement et aux clients une forte réactivité dans le processus de recrutement, ainsi que l'adéquation des profils par rapport aux besoins de la production. En tant que service public, ce sont tous les acteurs économiques des agglomérations et les élus régionaux qui soutiennent les actions du Pôle emploi et qui, par conséquent, s'impliquent dans la création d'emploi au sein du Groupe. Cette pleine coopération est un critère essentiel dans le choix des implantations du Groupe. »