

Implantations, petites phrases et indiscretions, actualités brûlantes et enquêtes exclusives sur les services clients et les centres d'appels.

Retrouvez, un jeudi sur deux, à 14h : Plates-formes, le bulletin exclusif d'En-Contact.

Édition du **06/04/2012** :

- **L'arrivée de Free dans le mobile pourrait détruire « entre 5 000 et 10 000 emplois » dans le secteur de la relation client selon Laurent Uberti et le SP2C...**
- **... et provoque déjà un mouvement social dans sa filiale marocaine**
- **Succès pour Stratégie Clients qui a attiré « sensiblement le même nombre » de visiteurs qu'en 2011 et bon nombre de jeunes pousses du secteur**
- **... dont une cinquantaine de syndicalistes de l' « Internationale » des centres d'appels**
- **Call Expert s'implante à Roubaix et vise 200 créations d'emploi en 2012**
- **Affaire de Contacts ouvre un site offshore - à Beyrouth**
- **L'éditeur Akio lève 2 millions d'euros**

L'arrivée de Free dans le mobile pourrait détruire « entre 5 000 et 10 000 emplois » dans le secteur de la relation client selon Laurent Uberti et le SP2C...

« Il y a quelque temps, En-Contact avait titré Laurent, Eric, le grand silence. Eh bien aujourd'hui, c'est un moment de vérité et je me dois de dire ce que je pense ». Et Laurent Uberti n'y va pas avec le dos de la cuiller : par communiqué de presse émanant du SP2C, il a dénoncé « la destruction de valeur considérable » causée par l'arrivée de Free dans le mobile. « La pression sur les prix ainsi que la négation du service peuvent se traduire par des destructions d'emplois très importantes dans les mois à venir ». De quel ordre ? Interrogé sur le salon Stratégie Clients, Laurent Uberti a évoqué une fourchette « entre 5 000 et 10 000 emplois », des chiffres à rapprocher de l'estimation du président de l'Arcep, Jean-Ludovic Silicani, qui évoquait le seul chiffre de « 10 000 emplois perdus » chez

les opérateurs mobiles concurrents de Free. Laurent Uberti est même allé jusqu'à annoncer la disparition « possible » d'un grand outsourceur « du top 10, dès 2013 », suite à l'arrivée de Free Mobile, qui « en proposant un service gratuit, détruit des années de travail pour faire monter en compétence tout un secteur et proposer un service client de qualité ». Les créations de postes par Free et ses prestataires, et notamment les 1 500 emplois créés sur les sites d'Ivry et Colombes par les sociétés sœurs de l'opérateur prenant en charge sa relation client – et qui ne sont pas membres du SP2C – ne sont pas un argument selon le patron d'Acticall : « L'essentiel des emplois créés par Free en service client l'ont été en Tunisie, en Algérie, au Maroc. Et d'ailleurs, même là bas, il font grève ».

... et provoque déjà un mouvement social dans sa filiale marocaine

Les salariés de Total Call, la filiale marocaine du groupe Iliad dédiée au traitement de la relation clientèle internet et mobile de Free, entamaient aujourd'hui leur 15e jour de grève. Et étant donné le nombre de réclamations, on peut comprendre la durée des négociations. En ce qui concerne les rémunérations, les représentants des 1700 salariés, actuellement payés environ 400 euros par mois en moyenne, avec 400 euros de bonus possibles, demandent une augmentation de 150 euros. En ce qui concerne les conditions de travail, la liste est longue : sont notamment dénoncés les licenciements jugés abusifs, plus particulièrement ceux des représentants du personnel, l'insuffisance de l'offre de transports affrétés par l'entreprise, le non respect de 10 à 20 jours fériés chômés dans l'année, et les repas fournis aux employés, certains ayant été victimes d'intoxication alimentaire après avoir consommé des produits périmés ou... de la viande avariée. Des conditions de travail qui ont été encore plus dégradées par la commercialisation de l'offre mobile de Free : les téléconseillers recevraient environ 65% d'appels de clients mécontents, aboutissant parfois à des insultes racistes. Or ces téléconseillers ne peuvent pas faire grand-chose pour faire arriver les cartes SIM plus vite, ou améliorer la réception du réseau, récriminations le plus souvent avancées. Les dirigeants de Total Call, Angélique Berge et Cyril Poidatz (par ailleurs président d'Iliad), n'ont pas à ce jour trouvé un accord avec les représentants du personnel.

Succès pour Stratégie Clients qui a attiré « sensiblement le même nombre » de visiteurs qu'en 2011 et bon nombre de jeunes pousses du secteur...

C'est l'estimation à chaud avancée par Ghislaine de Chambine, patronne du salon depuis la précédente édition, qui précise que si on ajoute les deux événements-frères, les salons BeCommerce et Buzness Mobile (première édition cette année) accolés à Stratégie Clients, le nombre total de visiteurs devrait connaître une progression certaine. « Les conférences ont attiré beaucoup de monde, nous avons souhaité mettre le paquet sur ce point et visiblement cela a été apprécié, notamment les débats sur les médias sociaux, sur ce que rapporte l'expérience client, et sur le bien être des salariés. Les ateliers ont aussi beaucoup plu, nous allons leur donner plus d'importance. Les exposants sont globalement satisfaits, et certains m'ont déjà fait connaître leur demande de reboocking », ajoute Ghislaine de Chambine, qui annonce d'ores et déjà une nouvelle mue pour la prochaine édition, afin de faire de ce salon, de plus en plus orienté outils et services, « une véritable plate-forme représentative de l'ensemble du marketing multicanal, avec une prise en compte des points de vente ». Vous trouverez dans le prochain numéro d'En-Contact l'analyse de la rédaction sur les – profondes ! – évolutions de l'industrie qui ont pu être observées lors de cette édition 2012 de l'ex-Seca.

... dont une cinquantaine de syndicalistes de l' « Internationale » des centres d'appels

« Pourquoi manifester ? Parce qu'on le fait régulièrement ». Pour Xavier Burot, secrétaire fédéral de la CGT-Etudes, la question ne se pose même pas – manifester, c'est exister. Mais si les manifestations devant le Seca font effectivement partie de la tradition, celle qui a fait entrer une cinquantaine de militants dans les allées du salon 2012, mercredi 4 avril, avait un accent particulier – ou même plusieurs langues particulières. Elle s'est en faite tenue dans le cadre du programme du premier « colloque international des centres d'appels », organisé entre le 2 et le 4 avril à la bourse du travail de Saint-Denis par le « réseau international des centres d'appels » créé à Tunis à l'automne dernier. Et le caractère international du réseau n'est pas qu'un slogan : avaient ainsi fait le voyage des représentants syndicaux belges, néerlandais, italiens, espagnols, tunisiens mais aussi sénégalais, malgaches, et même argentins et sud-africains. En tout 39 délégués internationaux parmi les 250 visiteurs et participants au colloque. Nul doute que la manifestation à Stratégie Clients leur aura permis d'apprendre et mettre en application les « meilleures pratiques »

Call Expert s'implante à Roubaix et vise 200 créations d'emploi en 2012

L'outsourcer Call Expert a choisi Roubaix, dans l'agglomération de Lille Métropole, pour l'implantation de son septième centre de relation client. Opérationnel en juin 2012, ce site aura pour vocation de proposer à sa clientèle une offre élargie de services multicanal telle que la gestion de prestations de call center (émission et réception d'appels), le community management (modération de contenu, forums sociaux, chat...) et le traitement d'emails. Les locaux de 1 300 m² sont situés dans un ancien site industriel de la Redoute datant des années 1930 et accueilleront 160 positions, opérationnelles en juin 2012. Call Expert a par ailleurs annoncé la création de 200 emplois sur l'ensemble de ces sites, dont celui de Roubaix en 2012. Des sites implantés en France à Abbeville (2 plateaux), Paris, Alès, Bastia et à La Réunion et en Algérie, regroupant actuellement près de 900 salariés qui ont permis à la société de réaliser un chiffre d'affaires de 19,9 millions d'euros en 2011.

Affaire de Contacts ouvre un site offshore - à Beyrouth

L'outsourcer Affaire de Contacts a surpris en annonçant à l'occasion du salon Stratégie Clients une implantation à l'étranger. Tout d'abord parce qu'il s'agit du premier site offshore de l'outsourcer implanté jusqu'ici uniquement en France à Vendôme, Chartres et Reims, mais aussi par le choix original de la destination : la capitale libanaise a ainsi été préférée à d'autres possibilités en Afrique du nord, au Sénégal, au Bénin ou en Europe de l'est après deux ans d'évaluations. Le site de Beyrouth commence ses opérations avec une quinzaine d'opérateurs, avec comme objectif d'atteindre la centaine de positions, dimension actuelle de chacun des sites français de l'outsourcer.

L'éditeur Akio lève 2 millions d'euros

Akio, l'éditeur de solutions de gestion de la relation client multicanal, a annoncé une levée de fonds d'un montant total de 2 millions d'euros. Sur les conseils de Fininnov Corporate Finance, cette levée de fonds soutenue par Sigma Gestion qui investit 1 M€ pour une participation de 10% et par Oséo dans le cadre du Contrat de Développement Participatif. Akio a pu bénéficier du soutien Oséo grâce à sa notation 3+ par la Banque de France, et « Excellence » par Oséo. Cette levée de fonds devrait permettre à Akio de renforcer ses investissements R&D pour « accélérer sa croissance ». Patrick Giudicelli, fondateur et président d'Akio a confirmé cette priorité donnée au R&D : « Nous investissons plus de 20% de notre CA en R&D et y consacrons 35% de nos effectifs. Cette levée de fonds va nous permettre d'accélérer l'atteinte de nos objectifs, d'anticiper les nouvelles attentes de nos clients et partenaires et de poursuivre les acquisitions de technologies et de compétences afin d'enrichir notre solution Unified Interaction Center ». Née il y a 12 ans, Akio est spécialisée sur les problématiques de gestion de la relation client appliquées aux centres de contacts, avec une offre couvrant tous les aspects des contacts en relation client (voix, emails, tchat, assistants virtuels, réseaux sociaux...). Parmi les références de l'éditeur figurent La Banque Postale, BNP Paribas, But, la Caisse d'épargne, Cetelem, Chronopost, le Cnam, Coriolis, DHL, EDF, Europcar, France Televisions, Orange, Pôle Emploi, ou la RATP.

