

# Centres d'appels: un enjeu sur 40.000 emplois

A l'occasion du Salon SeCA, qui se tient actuellement à Paris, au parc des expositions, Porte de Versailles, plusieurs cabinets d'études ont fait le point sur ce créneau de marché. Il est, lui aussi, animé par un regain d'activité. De nouveaux projets de développement se concrétisent depuis quelques mois. Mais pas de révolution fondamentale, observent les études de marché. Selon Cesmo, il existe à ce jour 3.300 centres de contacts actifs en France, contre 3.100 en 2003 et 3.100 en 2002. Le progression sera sensiblement identique (+5%) en 2005 pour atteindre 3.500 centres. Xirfi partage cette analyse. Fin 2003, on a effectivement assisté à une reprise d'activité: »

*Sur un marché mondial dont la croissance s'est ralentie, » constatait récemment le cabinet Xirfi, « le marché français est encore loin de la maturité. Après un exercice 2003 marqué par une récession, 2004, année de transition, devrait se caractériser par une faible croissance (...) Les fonctions liées aux appels sortants résistent mieux que l'ensemble du marché» . Selon Cesmo, sur les sites déjà opérationnels, les axes de développement concernent notamment les solutions de CRM (*Customer relationship management*) avec une intégration de plus en plus marquée au sein de la DSI, ou encore la constitution de bases de connaissances et leur circulation (*workflow*). Marie Briens, consultante de Cesmo, observe que les projets de centres de contacts les plus avancés sont toujours accaparés par la gestion, la planification des ressources humaines. Un autre axe fort se dessine toutefois autour des solutions de reconnaissance vocale et autour des solutions « multicanal » comme les SMS, ou les e-mails, dans le cadre du « self-care » sur le Web: les consommateurs sont invités à « régler » leurs demandes en ligne. D'une certaine façon, « c'est toujours le modèle de la consultation/ validation de ses comptes bancaires en ligne qui prime», constate Jean-Luc Koch, président du cabinet Cesmo. Les projets récents, développés au sein de petites ou moyennes structures, se contentent de commencer par des fonctions ACD sur leur PABX, ou, plus simplement encore, de numéros spéciaux (numéros verts ou 0800). L'étape suivante consiste à intégrer des serveurs vocaux et installer des solutions CTI (couplage entre la téléphonie et les bases de données de l'informatique). Le nombre de salariés dans ce secteur continue d'augmenter, indépendamment d'une tendance à l'off-shore (implantation hors de France) qui reste relativement limitée. Cesmo estime que 40.000 postes vont être créés dans les deux à trois prochaines années, avec l'installation de 1.000 nouveaux centres de contacts en France métropolitaine. A noter que l'Île de France perd du terrain au profit des régions, en particulier la Lorraine, la Picardie, Midi-Pyrénées, Poitou Charente... L'étude passe en revue tout l'Hexagone. Un long chapitre est également consacré à la délocalisation où le critère de proximité géographique joue en faveur du Maroc et de la Tunisie, notamment, mais également de l'Europe de l'Est (Roumanie).*