

ÉVÉNEMENT

Centre d'appels, ne coupez pas !

L'anglicisme peut déplaire mais c'est bien un "Forum on line" qui s'est tenu le 15 novembre dernier à Blois à l'initiative de la Maison de l'emploi de Blois. L'objectif de ce "grenelle du centre d'appels" : résoudre de fortes tensions sur le marché de l'emploi vécu par ces entreprises. Une pénurie de main d'œuvre qui pourrait mettre leur projet de développement en danger...

En effet, parmi les missions de cette structure issue du plan de cohésion sociale activé cet été, le suivi du besoin des entreprises dans le cadre d'un lieu de "l'action pour l'emploi", implique de "proposer des solutions concrètes sur des secteurs en tension afin de ne pas laisser passer des offres sur le territoire" tel que nous l'explique Sylvia Sanchez, directrice de la Maison de l'emploi. Neuf centres d'appel se sont implantés depuis 15 ans sur le Blaisois, développant fortement l'emploi tertiaire dans un domaine "mal maîtrisé en compétences." En employant des mots directs, ces entreprises ont mauvaise réputation. "L'image des emplois de relation client reste négative malgré les évolutions opérées depuis 5 ans vers des postes à plus grande valeur ajoutée." Le centre d'appel, ou "call center", dans l'imagerie populaire, c'est ce commercial d'au-delà les mers, corvéable à merci, précaire et payé à coup de lance-pierre et qui nous exaspère le soir à l'heure du repas pour nous annoncer que nous sommes les gagnants du gros lot en échange de la vente plus ou moins équivoque de telle ou telle camelote. La plaie !

Mais Sylvia Sanchez est formelle : "Cette réputation n'a rien à voir avec l'emploi de téléopérateur aujourd'hui". Même si elle admet que certaines entreprises ont pu ternir l'image d'une profession pourtant promise à un bel avenir. "La délocalisation des emplois à faible valeur ajoutée est un processus désormais achevé." Aujourd'hui de plus en plus de prestations sont hautement spécialisées. Les "hot line" par exemple demandent des techniciens de plus en plus qualifiés. La dématérialisation des services d'accueil implique l'instauration d'une nouvelle relation clientèle "à distance" qui évolue à la vitesse du développement des technologies de la communication. Globalement, on enregistre une croissance de 16% de cette activité en 2006, 67% des centres envisagent même une nouvelle croissance dans les 2 ans. "S'il est vrai que les premières mis-

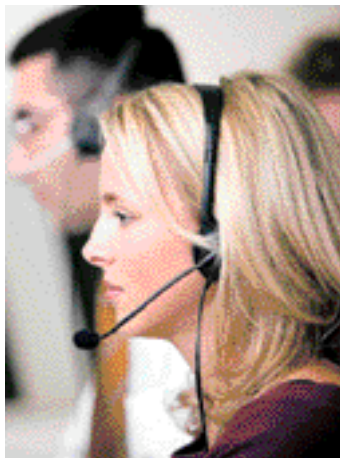
sions sont souvent à durée déterminée, plus de 80% des postes à pourvoir débouchent sur un CDI et jusqu'à 80% des responsables d'équipe sont issus de la promotion interne. L'objectif est donc de valoriser ces emplois qui constituent une part importante de la dynamique locale." Il s'agissait également, à travers ce forum, d'informer et d'orienter les étudiants en vente, commerce et gestion, les demandeurs d'emploi et les salariés en situation précaire, afin de régénérer un vivier de personnes qui s'intéresseront à ce type d'emploi.

Car la situation est critique. Ce qui s'est passé, à Blois comme ailleurs, c'est que ces entreprises pour trouver de la "parole d'œuvre" se sont lancées dans une compétition ultra-concurrentielle qui les a essouffées. En bref, elles se sont "piquées" à tour de bras leurs salariés respectifs au lieu d'argumenter de nouvelles personnes employables, ce qui a eu pour effet d'appauvrir les ressources humaines locales. Leur pérennité même sur notre bassin d'emploi était en jeu et elles ont commencé à lancer des SOS afin d'alerter sur leurs difficultés grandissantes face au manque de réponse à leur besoin de recrutement.

Recherche "parole d'œuvre" désespérément...

Mobilisées par la Maison de l'emploi, 4 entreprises : Actical, Atos world line, Team Partners, et Direct Écureuil, ont accepté de mener une politique concertée pour traiter 3 problèmes essentiels. D'abord la mobilisation de tous ceux qui travaillent dans le secteur de la formation et de la reconversion. Ainsi, 50 agents d'orientation et d'insertion de la Mission locale, de l'Anpe, de Prométhée, etc. ont visité ces entreprises en bénéficiant d'informations très précises sur les postes à pourvoir et les compétences demandées. Puis vient le volet formation. Un module de 448 heures a été construit avec ces 4 entreprises et l'aide du conseil régional et de l'IFC Pro. Il accueille ses 12 premiers stagiaires le 25 février prochain.

D'autres modules suivront pour la constitution d'un socle commun de compétences (reformulation, expression orale, dextérité informatique, maîtrise logicielle...) Et enfin, troisième et dernier volet, l'information. Le Forum on line du 14 novembre était l'une des premières applications concrètes, pour "casser les préjugés et donner une image plus vraie de ces nouveaux métiers." Sylvia Sanchez les défend. "Ce ne sont pas des métiers cul-de-sac, mais des métiers tremplins ouverts aux bacheliers et Bac +2, mais aussi à toutes les personnes très motivées dont les qualités de politesse, de ponctualité, de rapidité et de formulation, entre autres, sont très demandées sur le marché de l'emploi."



Le forum attendait une centaine de personnes, il en est venu 250. Pendant une demi-journée les entreprises ont présenté leurs métiers. Puis se sont succédés des entretiens individuels avec des candidats. Plus de 111 CV ont débouché sur 60 embauches nettes. Difficile d'agir plus concrètement. L'avenir passera par la valorisation du capital de connaissance acquis par les salariés actuels. L'instauration d'un diplôme qualifiant et reconnu, qui pourra être obtenu notamment par la validation des acquis de l'expérience, est en cours de constitution. Les actions d'information et de communication vont se poursuivre. Il s'agira également de convaincre les cinq autres centres d'appel du Blaisois à rejoindre le mouvement.

D'autres secteurs, sur le territoire, sont en risque de tension par rapport à leur besoin de main d'œuvre, notamment dans les secteurs logistiques, du bâtiment et de la cosmétologie-pharmacie. Il s'agira également de profiter de l'expérience acquise avec les difficultés rencontrées par les centres d'appels. Ici, les sièges sociaux sont souvent ailleurs. Des problèmes liés à l'évolution des salaires, à l'évasion de la main d'œuvre disponibles, seront à résoudre. La Maison de l'emploi du Blaisois assume le développement de cette méthode coopérative de travail avec les entreprises.



➤ Pour Sylvia Sanchez, directrice de la Maison de l'emploi du Blaisois, les qualités du métier de téléopérateur sont très demandées sur le marché du travail.

Didier Morazin. ●

NOTRE MÉTIER, LE CONSEIL EN STRATEGIE PATRIMONIALE

Four conseiller correctement un chef d'entreprise, il est nécessaire d'avoir une vision globale de sa situation.

Cabinet indépendant, BL Consultants travaille uniquement en fonction de vos objectifs et dans une véritable optique de conseil.

Quelque soit votre situation, nous vous apportons une solution adaptée.

Au-delà de l'analyse fiscale, notre conseil porte sur toutes les dimensions de l'optimisation patrimoniale.



N'hésitez pas à nous contacter pour un premier entretien sans engagement et en toute confidentialité.

À Blois
25/27, rue Denis-Papin
Tél. 02 54 78 93 84
Fax. 02 54 78 29 62

À Tours
22 boulevard Béranger
Tél. 02 47 70 12 45
Fax. 02 47 61 65 44

E-mail : christine.godineau@blconsultant.fr

> EN BREF...

Les salaires de la région en recul

L'Insee Centre nous informe de la sortie de la publication "Les salaires en France" dans la collection Insee Références. Ce document propose un panorama comparatif de l'évolution des salaires région par région. Dans ses grandes lignes, pour la région Centre, le salaire net annuel moyen pour un emploi à temps complet dans le secteur privé et semi-public, s'élevait en 2005 à 20 332 euros net annuel (moyenne nationale : 22 842 euros) contre 18 339 en 2000. Au cours de la période 2000-2005, la région Centre a reculé de 3 places dans la hiérarchie régionale des salaires et est passée ainsi de la septième à la dixième place. Du côté des cadres (comprenant les chefs d'entreprise salariés), la moyenne des salaires s'est élevée à 39 489 euros (moyenne nationale : 45 236 euros), notre région se classant à l'antépénultième place des régions française, précédant la Bretagne et le Languedoc-Roussillon. Dans tous les cas, les salaires des employés, ouvriers, professions intermédiaires et cadres, sont les plus élevés en Île-de-France avec une moyenne de 29 237 euros nets en 2005.

Accessio réunit 40 formateurs à Blois

Depuis septembre 2007, "la boutique formation" du cabinet de gestion de compétences Accessio, met en relation des particuliers en besoin de formation avec des spécialistes locaux. Le 3 janvier dernier, à l'occasion de son "premier forum de réflexion", quarante formateurs de la région se sont réunis avec l'ambition de "démocratiser la formation professionnelle". Leur objectif, développer le "droit individuel à la formation", selon eux "difficile à mettre en œuvre dans les petites et moyennes entreprises."

L'UFR lance un concours de création d'entreprise

Face à un marché du travail de plus en plus concurrentiel, il devient important pour les étudiants, même les plus diplômés, de multiplier leurs chances d'insertion dans la vie économique. Créer sa propre activité est une solution encore peu envisagée par les étudiants alors que les collectivités locales sont en attente de ces initiatives. Ainsi, l'université François-Rabelais organise pour la première fois cette année un concours pédagogique de création d'entreprise. Au-delà de l'obtention d'un prix, l'objectif est surtout d'accompagner les participants dans la méthodologie de construction de leur projet par des spécialistes de la vie économique locale. Le concours est ouvert aux étudiants de niveau licence, master, école d'ingénieur et plus. Seul ou en groupe, les apprentis chefs d'entreprise devront élaborer un projet innovant sur le plan technologique ou marketing et le présenter à un jury en juin 2008. Les participants bénéficieront de modules de formation dispensés par des professionnels, d'un accompagnement pédagogique au sein de l'université et d'un suivi de leur projet par des chefs d'entreprise recommandés. La "Meilleure étude de marché" et les deux "Meilleurs Business plan" seront récompensés. Les projets les plus aboutis seront présentés au concours national de la création d'entreprises innovantes organisé par Oseo.