



Jean-François Guillot  
(Teleperformance  
France)

Plus le métier  
s'orientera vers la  
création de valeur, plus le  
coût sera élevé et justifié.

de son côté, s'est trouvé confronté à une hausse des appels. Les consommateurs étaient en demande d'informations sur les conséquences de l'ouverture. En parallèle, l'entreprise devait former l'ensemble de ses conseillers. Pour pallier ce manque d'accessibilité, GDF a fait appel à un prestataire. Pour autant, l'outsourcing ne s'est pas présenté comme un simple renforcement ponctuel des ressources. La plupart des donneurs d'ordres investissent pour une raison spécifique et poursuivent l'externalisation dans une relation à long terme. Ils élargissent d'ailleurs très souvent leur offre de services chez leurs prestataires. Autre prescripteur depuis quelques années, l'État externalise de plus en plus ses services d'informations citoyennes. En 2006, déjà, le gouvernement avait délégué le numéro spécial sur la grippe aviaire. Aujourd'hui, c'est au tour du service d'information sur la grippe A d'être externalisé, sans compter d'autres numéros permanents comme le 3939 (Allo Service Public), le 3211 (Services à la personne), Tabac Info Service, Aide Handicap École, etc.

#### L'attraction de la province

L'enquête BearingPoint/SP2C révèle également que la croissance du chiffre d'affaires en France, autour de 18 %, est désormais deux fois plus forte que celle en off-shore (9 %). Les activités françaises en 2008 représentent 80 % du chiffre d'affaires du secteur. L'off-shore arriverait donc à un seuil et l'activité en France poursuivrait son développement, au profit d'ailleurs de la province. En 2007, comme le note Patrice Bégoc, senior manager de BearingPoint, « la décroissance de l'Île-de-France se faisait plutôt au bénéfice de l'off-shore. Alors qu'en 2008, elle se fait davantage au bénéfice de la province. » Pour la première fois en 2008, les effectifs en Île-de-France ont baissé et 75 % des nouveaux emplois ont été créés en province. Pour Éric Dadian, président d'Intra Call Center et de l'AFRC, « Paris n'a jamais eu une très bonne cote. Les loyers sont très élevés et le turnover y est important (30 %). À l'inverse, en province, la proximité est un atout, les normes de qualité sont exemplaires et les conditions de travail sont meilleures et ce, grâce aux collectivités locales. » D'ailleurs, de nombreux centres se sont récemment implantés hors de l'Île-de-France. En début d'année, Acticall a choisi Saint-Étienne et Toul, Phone Marketing s'est installé à Dreux, Help Line à Angers. En juin dernier, Teleperformance a également fait le choix de la province en réduisant ses effectifs dans la région parisienne au profit d'Orléans et

## En 2008, 75 % des nouveaux emplois ont été créés en province.



Jean Régnier (Comearth)

« La relation client performante se nourrit de proximité sociétale, sociale et culturelle. »

de Villeneuve d'Ascq, ville du Nord dans laquelle Data Base Factory a également implanté un de ses centres à la même période.

#### L'off-shore encore controversé

Malgré l'attractivité de ses coûts, la pratique de l'off-shore, bien installée dans le paysage aujourd'hui, est arrivée à maturité. Mais les outsourcingeurs émettent encore des avis divergents. Jean Régnier, p-dg de Comearth, a fait le choix de ne pas externaliser à l'étranger. Il juge « malsain » de détruire des emplois en France au profit de l'off-shore, tout en bénéficiant de subventions françaises. Outre la question d'une certaine éthique, il ajoute que « la relation client performante se nourrit de proximité sociétale, sociale et culturelle ».

De son côté, Tanguy de Laubier, président de BlueLink, insiste sur le besoin de proposer de la qualité et de conserver des marges correctes. « Il n'est pas question d'envoyer tout notre business en off-shore car, à ce moment-là, c'est la

mort d'une profession et ce n'est pas du tout notre credo. On peut s'appuyer sur l'off-shore, mais on se doit de se battre pour la qualité », prévient-il. Chez Webhelp, dont la pratique de l'off-shore représente 75 % des activités, « cette stratégie permet d'obtenir des taux horaires 50 % inférieurs à ceux pratiqués en France tout en salariant des profils, et de bénéficier d'un meilleur niveau de prestations qu'en France, avec des salariés bac + 4 », justifie Frédéric Jousset, coprésident