

«EXTERNALYS

compte près d'une vingtaine d'adhérents nationaux et internationaux

représentants près de 3000 positions »

● Par Sahbi GARGOURI

La Chambre Syndicale Nationale des Centres de Contact et de la Relation Client, désormais dénommée Externalys, œuvre dans le cadre l'UTICA et de la Fédération du Numérique, en vue de :

- ✔ Promouvoir le secteur ;
- ✔ Défendre les intérêts du secteur et des opérateurs ;
- ✔ Représenter le secteur auprès des autorités de tutelle ;
- ✔ Promouvoir l'emploi ;
- ✔ Promouvoir l'export.

Le bureau a été renouvelé en novembre 2017, et le bureau exécutif dont je suis président, est à pied d'œuvre depuis fin décembre 2017.

ACTUELLEMENT, Externalys compte près d'une vingtaine d'adhérents nationaux et internationaux représentant près de 3000 positions, nombre considéré comme significatif par rapport au nombre d'adhérents des autres chambres syndicales de l'UTICA, mais qui demeure à nos yeux loin d'être suffisant pour pouvoir mener des actions à la hauteur des ambitions que nous présenterons par la suite.

Sans jeter la pierre à nos prédéces-

seurs, la réalité est assez amère : de 2006 à 2017 presque aucune action structurante n'a été menée pour un secteur qui emploie près de 25 000 personnes et qui génère pas moins de 300 M€ de chiffre d'affaires, pour l'essentiel à l'export.

Malgré cette forte contribution à l'économie nationale (revenus et emplois), l'activité souffre d'un déficit d'image, pour lequel le secteur a certainement contribué, ceci est marqué par :

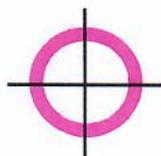
✔ Un manque de considération et de reconnaissance de la part des pouvoirs publics.

✔ Une mauvaise image de marque auprès des futurs candidats du secteur.

✔ Un manque de reconnaissance de la valeur des métiers de ce secteur.

✔ Des traitements de données personnelles, qui pour la majorité des intervenants et pas tous heureusement, ne respectent ni les lois locales et encore moins le RGPD (règlement général sur la protection des données personnelles en vigueur en Europe).

✔ Des intervenants peu scrupuleux en matière de respect des lois et de pratiques professionnelles préjudiciables à



« Malgré la forte contribution à l'économie nationale (revenus et emplois), l'activité souffre d'un déficit d'image. »



▶ Sahbi GARGOURI, Président "Externalys" - UTICA



tout un secteur et à la Tunisie (utilisation de lignes surtaxées en profitant de la naïveté d'une population fragile et/ou des pratiques commerciales frauduleuses comme l'envoi de Spam, à partir de la Tunisie, à l'adresse de cibles en Europe l'alertant de la présence de failles sécuritaires et l'invitant à appeler un service support agréé (faussement) par un éditeur de premier plan dans le monde profitant ainsi de leur crédulité pour leur vendre à distance des logiciels dont ils n'ont certainement pas besoin.

Quand bien même nous demeurons dans une logique de libre entreprise totale, mais le secteur est passé d'un mode totalement réglementé, certes contraignant (obligation d'agrément du ministère en charge des télécoms) à un mode totalement libre sans cahier des charges. A tel enseigne, qu'en se référant au site infojort.com vous pouvez dénombrier plus de 2500 centres de contacts qui ont été créés, dont certains sont presque les mêmes avec des dénominations légèrement changées, et fermés.

Cette pléiade a intervenu sur le secteur sans aucun dispositif régissant préalablement :

- ✔ **Le respect** du traitement des données personnelles.
 - ✔ **Le respect** des dispositions minimales en matière de confort au travail ;
 - ✔ **L'adéquation** des infrastructures ;
 - ✔ **Le respect** du droit social.
- Tout ceci pour vous dire que les challenges de l'actuel bureau sont très importants et seront certainement ardues pour redresser cette situation.

Il n'en demeure pas moins que les actions et bilan au titre de l'année 2018, même si modestes, se sont traduites concrètement sur le terrain comme suit :

- ✔ **Reconquête** des professionnels en les faisant adhérer à Externalys, c'est ainsi que nous avons mobilisé près de 20 professionnels représentant 3000 positions ;
- ✔ **La tenue** d'un séminaire portant sur les bonnes pratiques en matière de téléprospection réalisé avec le concours de l'INPDP et d'OPPOSETEL France, le 23 mars 2018 qui a permis de mobiliser près de 100 professionnels

- ✔ **L'organisation** d'une formation assurée par un spécialiste du RGDP à l'adresse des professionnels du secteur, les 17 & 18 avril 2018
- ✔ **La mise en place** d'un portail de la profession: www.externalys.tn

Notre plan d'action pour 2019 sera essentiellement axé sur les enjeux suivants :

- ✔ **Mise en place** d'une charte de bonnes pratiques pour le secteur.
- ✔ **Réaliser** une étude sectorielle appuyée par des données pertinentes et objectives :
 - Nombre d'acteurs économiques actifs ;
 - Contribution au PIB ;
 - Nombre d'employés ;
 - Mesure de l'image auprès des candidats dans la perspective de pallier au déficit d'image.
- ✔ **Mettre en place** un vrai référentiel des métiers et des perspectives dans ce secteur fortement porteur.
- ✔ **Œuvrer** enfin pour la mise en place d'une convention collective pour notre secteur également plusieurs entreprises dans le domaine de l'automobile et de l'aéronautique, à travers des solutions dédiées à leurs marchés. ☉

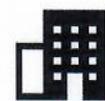
CHIFFRES CLÉS



25 000
PERSONNES
travaillant dans
le secteur



300
MILLIONS €
de C.A généré
par le secteur



2 500
CALL CENTERS
créés dont certains
ont changé de
dénomination et
fermés