



Plénière de **novembre** **Sitel**



Compte-rendu



Notre plénière du mois de novembre, exceptionnellement décalée au 3^{ème} mardi du mois, s'est tenue chez SITEL où nous avons été chaleureusement reçus par Mme Cathy MILLECAMPS, Directrice de site et Jérôme DORIN, Directeur des services généraux.

Notre assemblée comptait 56 personnes, dont 8 invités.

→ Intervention de M. Christophe HOUDOUIN, Directeur Général de la CCI LA Rochelle.

M. Houdouin excuse et remplace M. Dominique BLANCHARD, Vice-Président de la Chambre qui devait initialement intervenir pour présenter les restrictions qui touchent les chambres consulaires au porte-feuille et les conséquences sur le territoire.

Rappel historique

Les chambres de commerces ont été créées en 1898 pour développer le commerce dans les villes portuaires. Ainsi la Chambre de Commerce de La Rochelle fait partie des premières créées avec Bordeaux, Nantes, Marseille...

Aujourd'hui les Chambres consulaires sont toujours placées sous la tutelle de l'Etat, mais leurs élus sont des chefs d'entreprises.

Les agents consulaires bénéficient d'un statut intermédiaire : ils sont agents publiques, mais non fonctionnaires.





La CCI a pour mission de :

- **Soutenir les entreprises** de son territoire : création, développement, transmission
- **Contribuer à la formation** : initiale et continue
- Gérer les installations de l'**aéroport de La Rochelle-Ré**
- Gérer les **équipements portuaires dédiés à la pêche**.



Les chambres consulaires dont la CCI sont financées en partie par la CFE - Cotisation Foncière des Entreprises - et par la CVAE - Cotisation sur la Valeur Ajoutée des

Entreprises - ce qui représente environ 8% du montant de nos cotisations.

Collectés par l'Etat et reversés aux Chambres, ces frais ont déjà diminués de 20% entre 2012 et 2014. L'Etat a décidé de poursuivre cette diminution de 37% sur les 3 prochaines années (17% en 2015, 9% en 2016 et 11% en 2017).

Les fonds de réserve de certaines chambres, seront également ponctionnés :

- entre 8 et 10 millions d'euros sur les fonds de la CCI La Rochelle.

Ces fonds étaient fléchés pour des investissements sur le territoire :

- agrandissement de Sup de Co, du Cipecoma,
- équipements pour l'aéroport et les services généraux de la CCI.

Autant de projets qui ne pourront être menés à bien et de manque à gagner pour le territoire en termes d'emploi et d'attractivité.

La diminution des revenus impliquera certainement la suppression de services directs et actuellement gratuits adressés aux entreprises tels que le fond croissance PME, prêt d'honneur accordé aux entreprises pour leur création ou leur développement (800.000 euros engagés ce jour).

Elle peut aussi, paradoxalement avec sa mission initiale, amener les Chambres à se positionner en concurrent des entreprises sur des prestations de services : la facturation de ses services étant un moyen de compenser la baisse de ses recettes fiscales.

Comment les entreprises peuvent-elles intervenir en faveur de leur CCI ?

La loi de finance est actuellement dans les mains du Sénat et sera discutée en deuxième lecture à l'Assemblée Nationale en décembre 2014.

Les actions de la CCI visent pour l'instant à informer ses ressortissants (rencontre des réseaux, manifestations en local, diffusion d'informations dans la presse). Le moyen d'action le plus plausible reste le lobbying. Tant en local qu'en national, la solidarité dont feront preuve dans les prochaines semaines les entreprises vis à vis des chambres pourrait permettre à l'Etat de revoir sa copie.



→ Présentation de Sitel

Le site que nous visitons aujourd'hui est partie intégrante d'un groupe implanté dans le monde entier.



Quelques chiffres :

- Création en 1985
- Présent sur 110 sites dans 23 pays
- 58.000 employés dont 18.000 conseillers dans 40 langues
- 3 millions de contacts par jour

Le site de La Rochelle a ouvert en 2001. Ce **centre de gestion de la relation clients** couvre près de 5.000 m² articulés en 4 pôles pour conserver à chacun des proportions humaines. Il est ouvert 6 jours sur 7 de 7h00 à 22h00.

Les clients de Sitel sont de grosses entreprises de l'industrie :

- Téléphonie : 62% de l'activité = 450 personnes travaillent sur le plateau SFR
- Energie : 15% de l'activité = 350 personnes travaillent sur le plateau GDF Suez
- Banques et assurances sont les seuls clients pour lesquels Sitel gère des appels sortants.

Ces clients confient tous à Sitel ce qu'ils ont de plus précieux : leur clientèle. Elle est organisée en segments.

A Périgny, les conseillers traitent les appels entrants du « segment VIP ». En récompense de leur fidélité et/ou nature de contrat, ces clients ont droit à des égards particuliers :

- Un conseiller leur répond directement sans passer par un répondeur à choix multiples
- La qualité de service se doit d'être irréprochable.





Depuis son arrivée en 2012, Cathy Millecamps valorise un management humain et participatif en vue de l'amélioration des performances de chacun, mais aussi de l'image du site de La Rochelle.



Quelques chiffres pour revoir ses a priori :

- L'entreprise est labellisée NF Relation Client et Responsabilité sociale par l'Afnor, c'est d'ailleurs une exigence des clients.
- Le taux de turn-over est le moins élevé de tous les centres de relation clients de France (1.6% mensuel)
- les salariés bénéficient d'un 13^{ème} mois, d'une mutuelle d'entreprise et de nombreux services annexes
- 65% des salariés sont des femmes
- 80% des effectifs bénéficie d'un CDI
- 510 salariés ont entre 2 et 5 ans d'ancienneté
- 250 salariés ont entre 6 et 15 ans d'ancienneté

Enfin, Sitel est une entreprise engagée dans le développement durable, et notamment adhérente à l'éco-réseau Biotop.

Le respect de l'environnement et du bien-être au travail y sont des préoccupations quotidiennes. Tout au long de l'année, différentes actions sont menées :

- Programme de reconnaissance de la performance (Challenge inter site et entreprises, jeux par équipes)
- Amélioration des conditions de travail (sensibilisation aux bonnes postures, garde d'enfants en horaires décalés)
- Sensibilisation aux gestes écoresponsables, co-voiturage, recyclage
- Actions sociétales (Partenariat Sidaction, Collectes de jouets et vêtements,...)

A l'issue de sa présentation, Mme Millécamps nous a fait visiter une plateforme de gestion des appels. Nous avons clôt la soirée autour d'un verre et d'un buffet : *experience shared* !

Coordonnées de notre hôte :

SITEL

Mme Cathy MILLÉCAMPS
ZI des Quatre Chevaliers - 17180 PERIGNY
Tél. 05 46 55 11 11
www.sitel.com/fr/

Prochaine réunion plénière : le **mardi 09 décembre 2014** à 18h30
pour la visite de la société **Multi Diffusion** à Laleu



Etaient présents (1/2):

Nom

Philippe QUENAULT
Xavier MOTTA
Sandrine DU PEUTY
Jessica HU
Jean-Marie ARCIER
Franck SARRAZIN
Francis CONTRE
Christophe SALDUCCI
Brigitte BONTENS
Valérie MAUNY
Alexandre PETROZZI
Catherine PARIS
Lara MOTA BASTOS
Salomé MONCERE
Philippe TOREAU
Alexandre DERIVE
Christophe HOUDOUIN
Michel AUGRAS
Nicolas JEGO
Marie-Line PICHON
Mikaël CORLOSQUET
Gérard BESNIER
Erwan GUERMEUR
Eric GEORGET
David ALEXANDRE
Philippe BRUT
Sylvie BRUT
Pascal RENEVOT
Maryline FONTAINE
Ghislain GUEMAS

Entreprise

ABC Organisation
ADC
Adequat
Agentis
ARC Conseil & Expertise
ASP Courtage Assurances
Atlantique Production
Aunis Athlétisme
Banque Populaire
Banque Populaire
Biotop
BTS Commerce International
BTS Commerce International
BTS Commerce International
Carrosserie Rochelaise
Cassandra
CCI La Rochelle
CMA Consultant
Cofely Services
Cogessor
Cosmeticar
Digi Ouest
Dufour Frères
EDF
Finance Conseil
Format Pro Logistique
Format Pro Logistique
Generali
Geoffriaud
Guemas Immopro





Etaient présents (2/2) :

Nom

Entreprise

Catherine NERRIERE
Dominique RABBE
Elodie DAVID
Christopher SAUZEAU
Charly GAUTIER
Eric VANDEST
Alain NERRIERE
Philippe MENEZ
Olivier FONTAINE
Stéphanie RIGAULT
Anelise AUDIFFREN
Nathalie ESTRADE
Patrick PORTAL
Alex DAUVE
Serge AVRIL
David BODIN
Eric PERROT
Cathy MILLECAMPS
Jérôme DORIN
Stéphanie POTHET
Julie ETIE
Jan-Marie GAUTERON
Sabine GAUTERON
Emmanuel VIDAL
Brunon BARBIER

La Poste
La Poste
L'art du Bien-être
LBS17
Le Strass
Leonidas
Littoral Transaction
Low Cost CE
Maître d'œuvre
Onet
Pixel Perfect
Ranger Consultants
Renault La Rochelle
SA Prod
SA Prod
Selenium Medical
Servix
Sitel
Sitel
Solutions Compétences
Sphère(s)
S'thétique
S'thétique
Strego
Volvo