



Dept. of External Affairs  
Min. des Affaires extérieures  
OTTAWA

JAN 12 1998

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY  
RETOURNER À LA BIBLIOTHÈQUE

AT&T Canada  
Telespectrum Worldwide  
Zacson Corporation

établissent  
de grands  
centres  
téléphoniques

au

CANADA

La façon dont une entreprise exploite son système téléphonique pour la vente s'avère déterminante, et l'efficacité de l'utilisation est mise en évidence dans les résultats financiers. Partant, de nombreuses entreprises ont mis en place leur propre centre téléphonique d'envergure. D'autres ont choisi de recourir à des fournisseurs externes, en confiant les opérations de télémarketing et autres activités de vente par téléphone à des entreprises spécialisées dans le domaine.

Il en est résulté une croissance explosive du secteur des centres téléphoniques. La tendance est particulièrement marquée au Canada où, selon les estimations, 5 000 centres sont actuellement en exploitation.

Au nombre des derniers arrivés, on relève AT&T Canada Solutions-Assistance à la clientèle, qui a annoncé en juillet l'ouverture prochaine d'un nouveau centre téléphonique à Halifax (Nouvelle-Écosse), projet qui créera 1 000 emplois à temps plein et à temps partiel au cours des deux prochaines années.

La Nouvelle-Écosse projette d'investir 12 millions de dollars sous forme d'aide au recrutement et à la formation au cours des cinq prochaines années. AT&T engagera initialement des dépenses de 9 millions de dollars pour l'achat de biens d'équipement. Selon les prévisions, ses coûts d'exploitation annuels atteindront environ 35 millions de dollars.

Le centre fournira des services à la clientèle au Canada et aux États-Unis. AT&T Solutions-Assistance à la clientèle est l'un des plus importants services de communications spécialisés au monde, et elle dirige 12 centres à l'échelle internationale, dont un très important à Winnipeg (Manitoba) qui a vu son effectif s'élever à 1 400 personnes en trois ans seulement.

Deux autres sociétés américaines ont récemment été attirées par le marché canadien : ce sont Telespectrum Worldwide Inc., de Philadelphie (Pennsylvanie), et Zacson Corporation, de Pleasanton (Californie). Les deux sociétés œuvrent dans le domaine des téléservices.

Telespectrum Worldwide s'implantera au Canada — plus précisément à Winnipeg — en établissant un centre téléphonique de 4,3 millions de dollars qui créera 400 emplois. Dans une entrevue accordée à *Canada-Info-Investissement*, le président de Telespectrum Canada, M. Parry Rosenberg, a

affirmé que la société a choisi de s'implanter à Winnipeg parce que la ville

« offre toutes les caractéristiques nécessaires à la compétitivité de la société, en particulier une main-d'œuvre qualifiée, des coûts raisonnables, dans l'ensemble, et un taux de change avantageux. La combinaison de ces facteurs entraîne des coûts nettement inférieurs à ce qu'ils seraient dans des villes américaines. »

En Saskatchewan, province voisine du Manitoba, Zacson Corporation, l'une des plus importantes entreprises de télémarketing en Amérique, a ouvert un centre téléphonique à Regina en janvier 1996. Les effectifs, qui sont passés à 100 personnes au milieu de 1997, devraient atteindre 200 d'ici la fin de l'année.

Pour expliquer le choix de Regina, le président de Zacson, M. Rick Hoefert, a indiqué que : « Un des facteurs déterminants a été l'expertise technique mondialement reconnue de SaskTel — son réseau entièrement numérique en est une preuve éloquente —, ainsi que ses antécédents de partenariat. Ces caractéristiques, combinées à une main-d'œuvre très qualifiée, font de Regina un emplacement attrayant ».

Un autre facteur concourant à la compétitivité du Canada dans le domaine des centres téléphoniques est la faiblesse des coûts par rapport à ce qu'ils seraient aux États-Unis, notamment les coûts de la main-d'œuvre. Comme en faisait état la revue américaine *Area Development*, dans le numéro de juin 1997, les entreprises américaines dont les centres téléphoniques sont situés au Canada épargnent plus de 25 % au chapitre des salaires de leurs agents. ♦