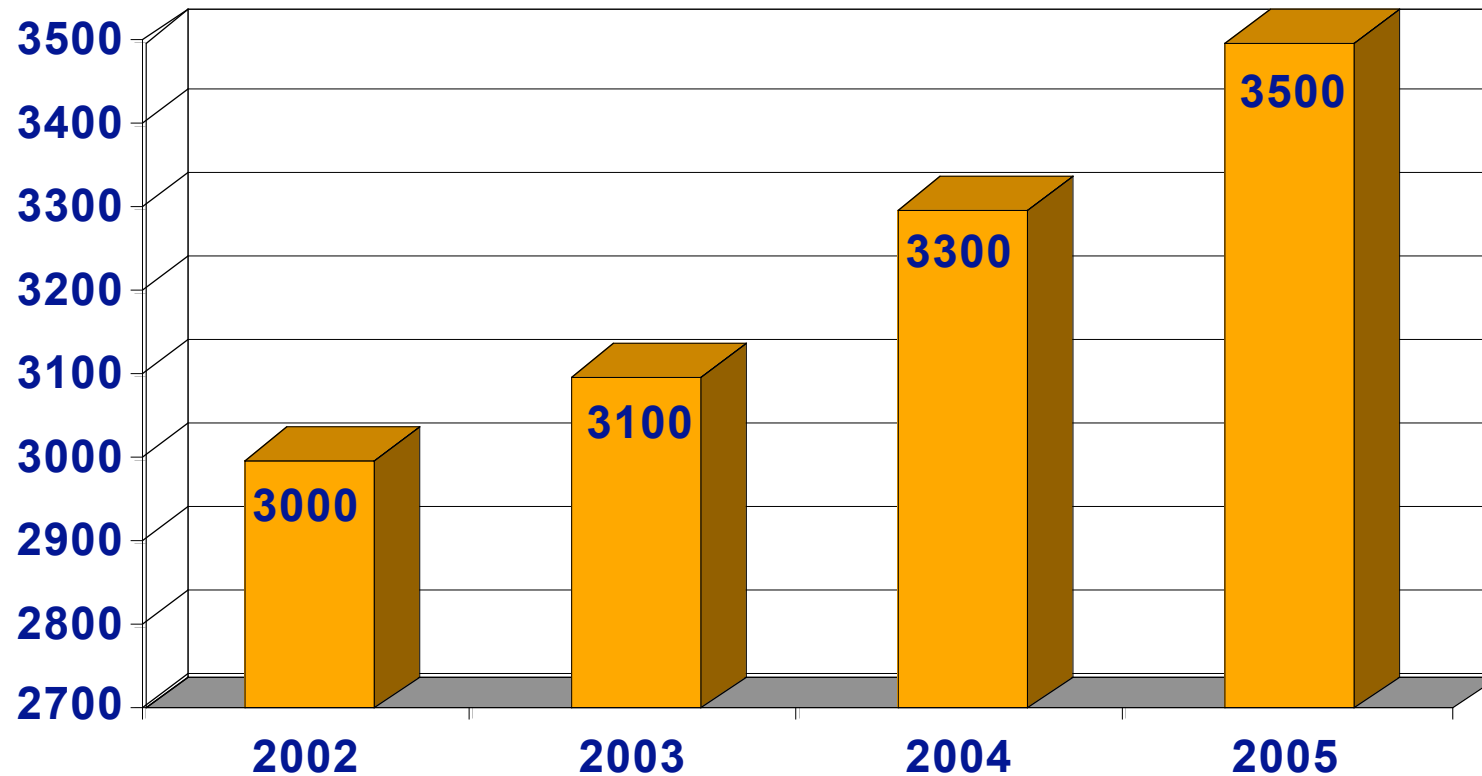




Le Club des experts en relation clients
de la Région Nord

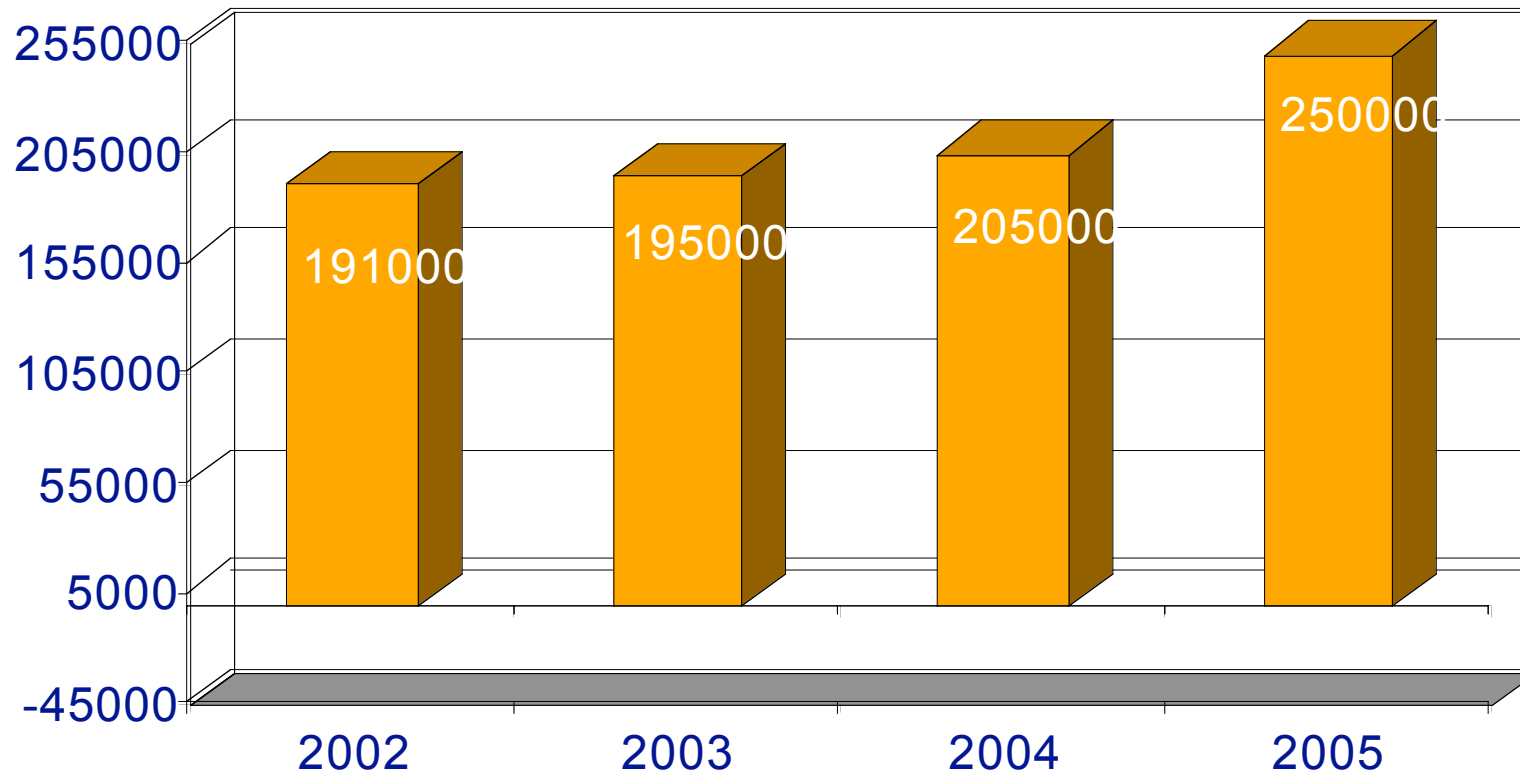
La relation clients à distance

Évolution du nombre de centres de contacts en France



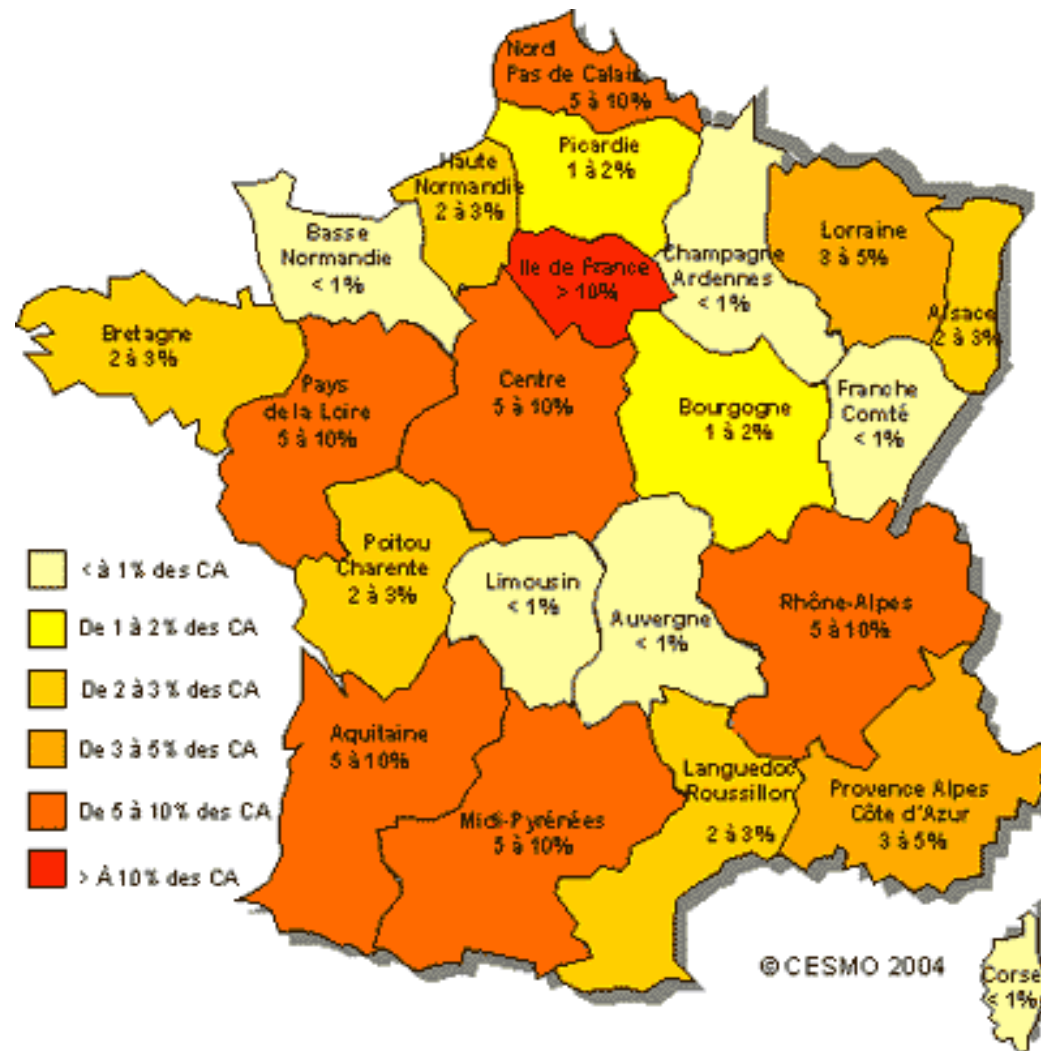
(source Cesmo)

Évolution du nombre de salariés du secteur en France

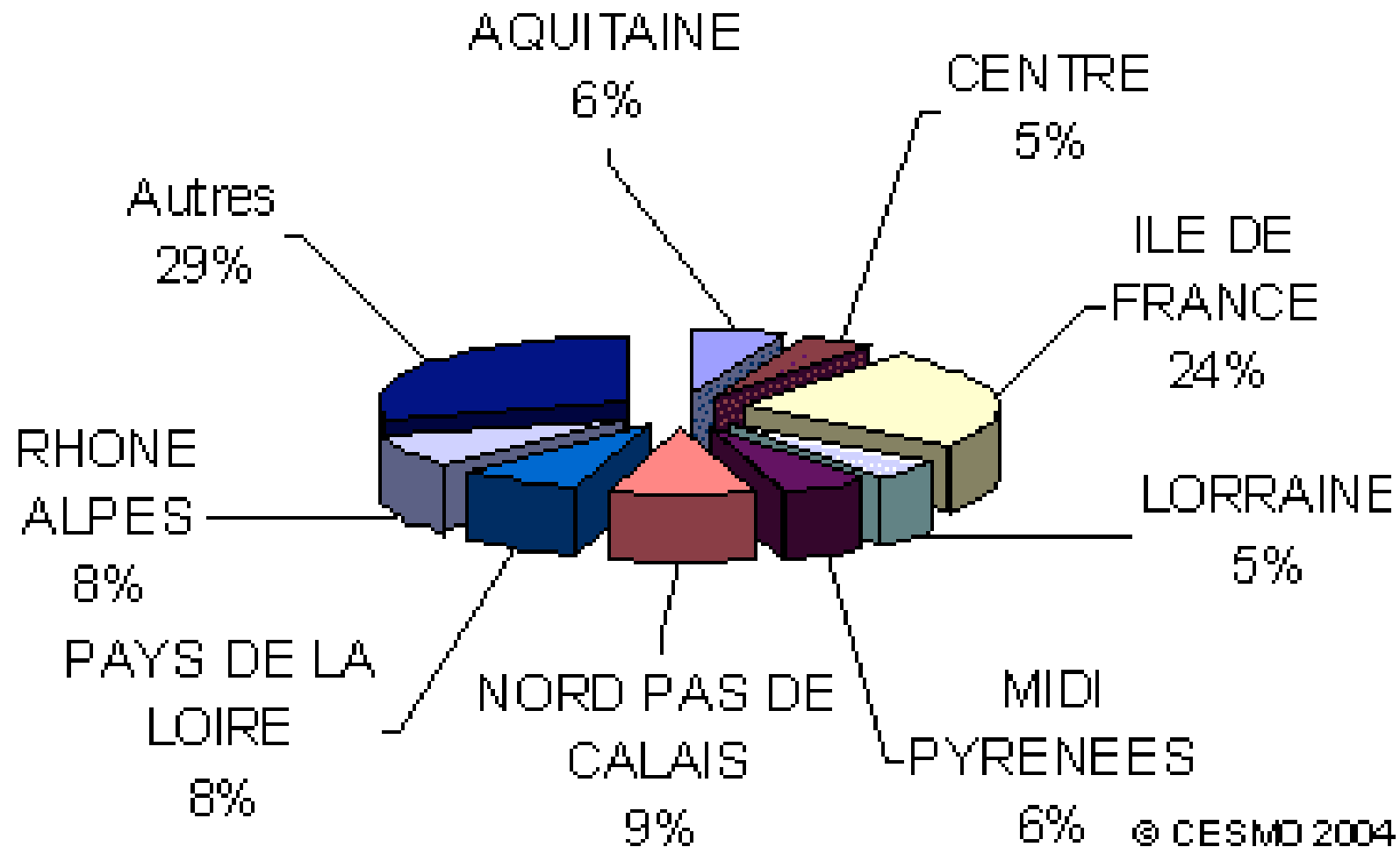


(source Cesmo)

Répartition des centres de contacts



Répartition des centres de contacts par région



Le secteur de l'outsourcing



SP2C - Étude sectorielle annuelle

24 Septembre 2009

Rappel de la démarche

L'étude BearingPoint-SP2C (Syndicat Professionnel des Centres de Contacts) fait le point sur l'évolution du secteur de l'outsourcing en France

- Elle est construite à partir des informations fournies par les membres du SP2C, sur la base de questionnaires élaborés par BearingPoint et le SP2C
- L'étude a été réalisée sur la période d'avril à juillet 2009 et porte sur les données 2008

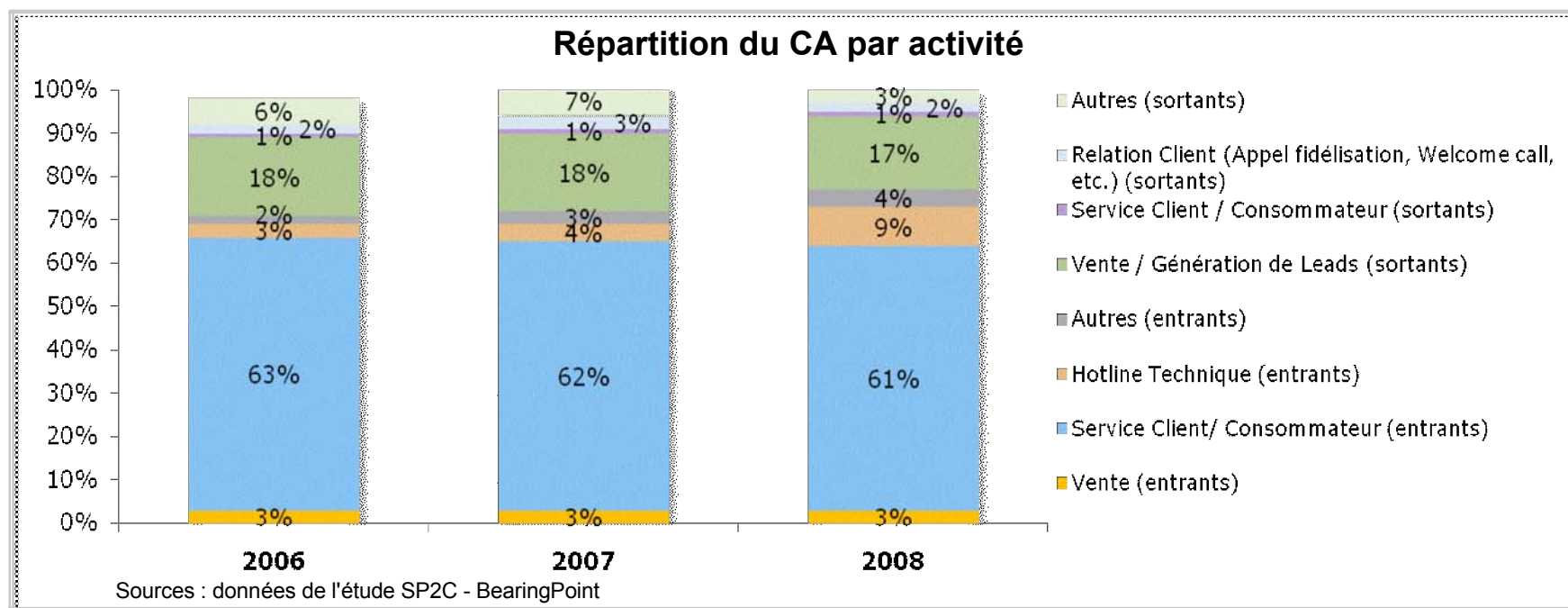
12 membres du SP2C (dont 7 des 11 premiers outsourcing français*) ont répondu en 2009

Cette étude fournit également des éléments d'éclairage sur les tendances du secteur, à partir notamment d'entretiens qualitatifs menés avec des représentants d'entreprises membres du SP2C

* *Relation Client Magazine N°77 - 01/11/2008*

Evolution des typologies d'appels

Le secteur évolue vers des activités à plus forte valeur ajoutée

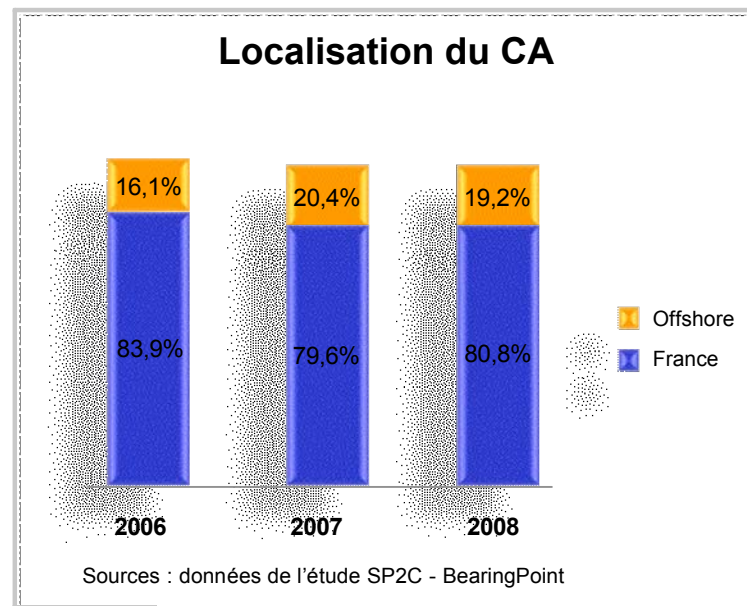
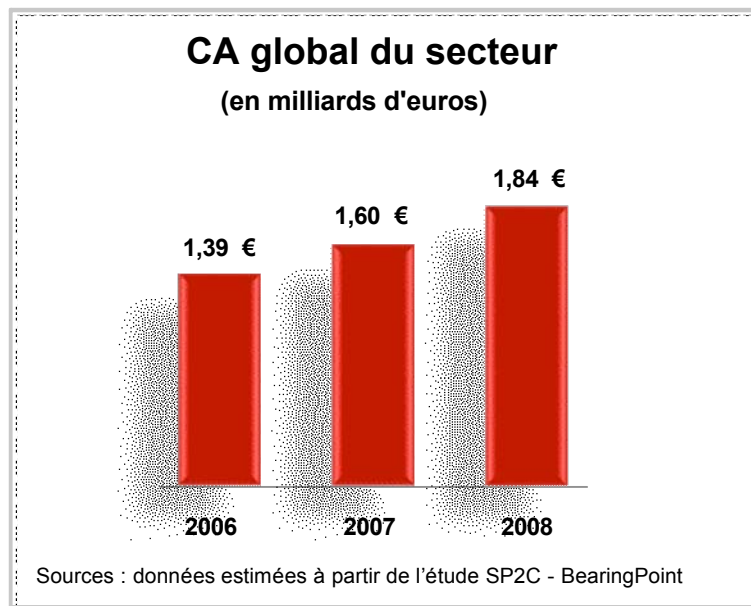


Points marquants

- Les centres de contacts doivent faire face à de plus en plus d'appels entrants (77% du CA en 2008, soit + 5% par rapport à 2007), plus complexes que les appels sortants. Ces appels sont principalement de type « Service Client / Consommateurs »
- Les appels sortants sont principalement liés à la Vente et à la Génération de Leads (17% du CA)

Données financières

Une croissance constante du chiffre d'affaires du secteur

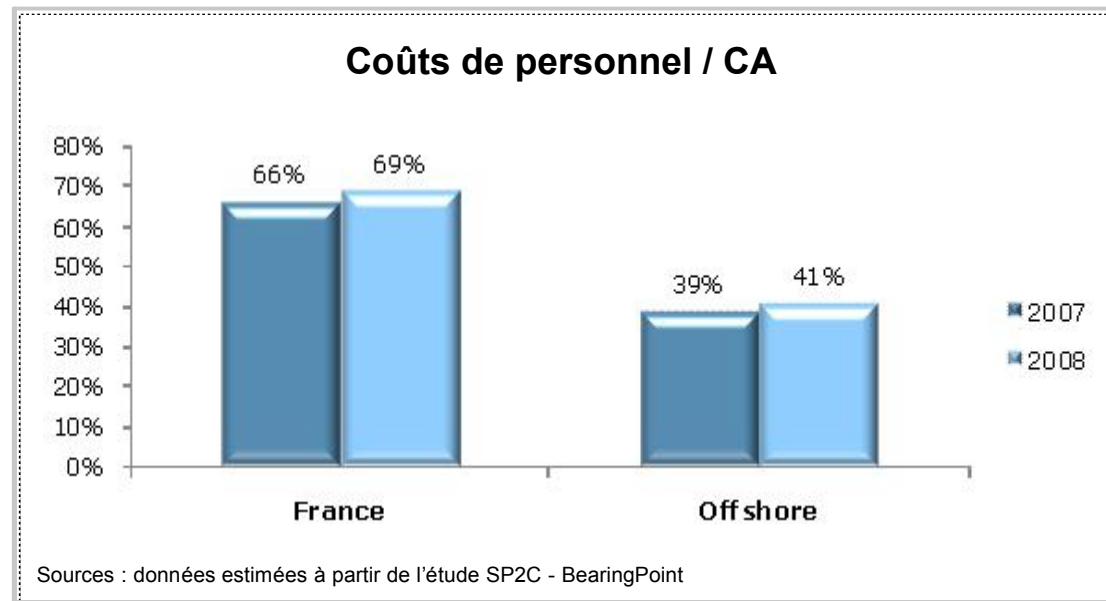


Points marquants

- Le chiffre d'affaires global 2008 est en **hausse de 15%** par rapport à l'année précédente
- Le marché de l'Offshore est arrivé en 2008 à maturité, sa croissance s'est stabilisée

Données financières

Un poids du ratio coût de personnel / CA différent en fonction de la localisation

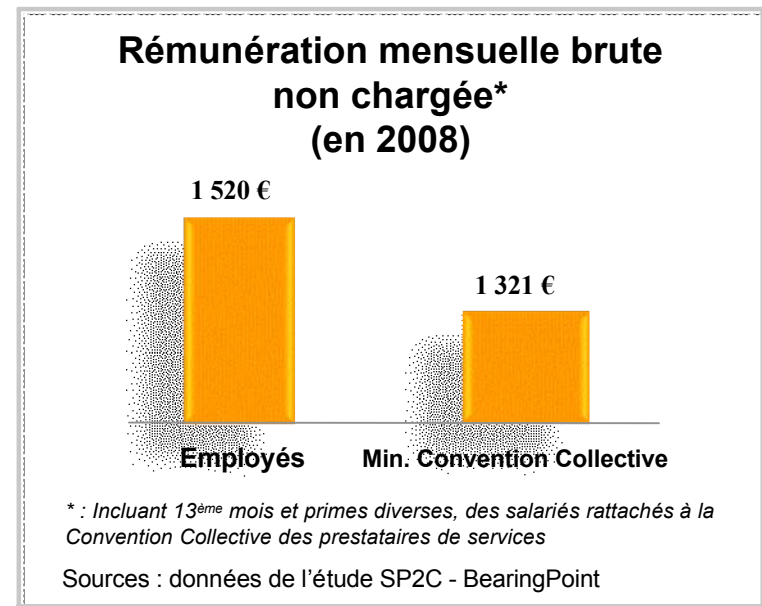
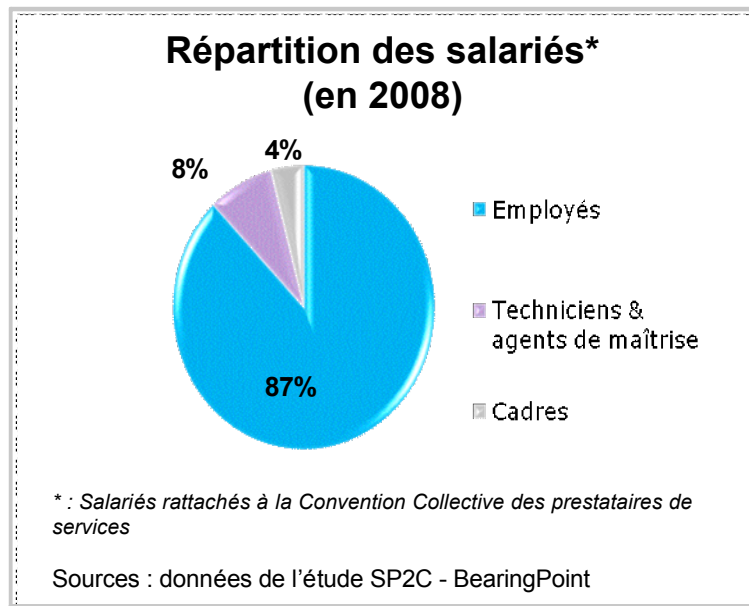


Points marquants

- Le ratio coût de personnel / CA est supérieur de 25 % en France par rapport à l'Offshore
- En 2008, ce ratio évolue à la hausse en France et à l'Offshore
- Les coûts de personnel demeurent le **principal coût de fonctionnement**

Salaires

Répartition des salariés et rémunérations

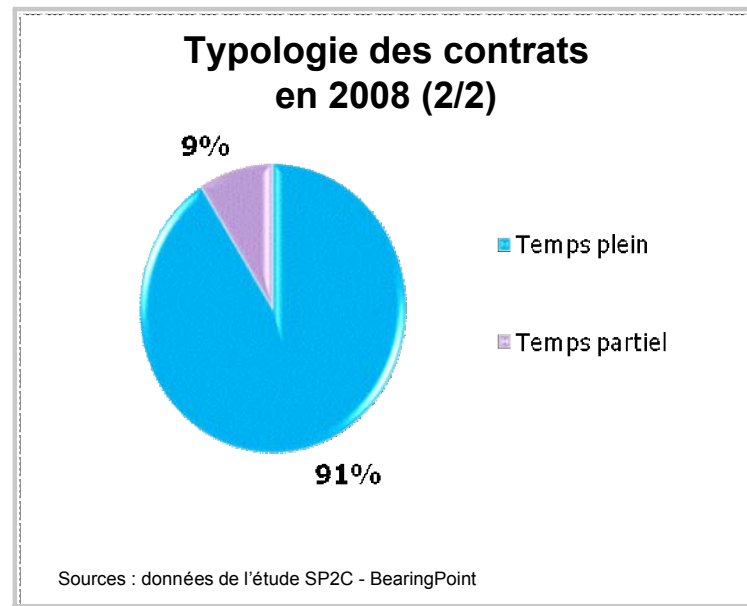
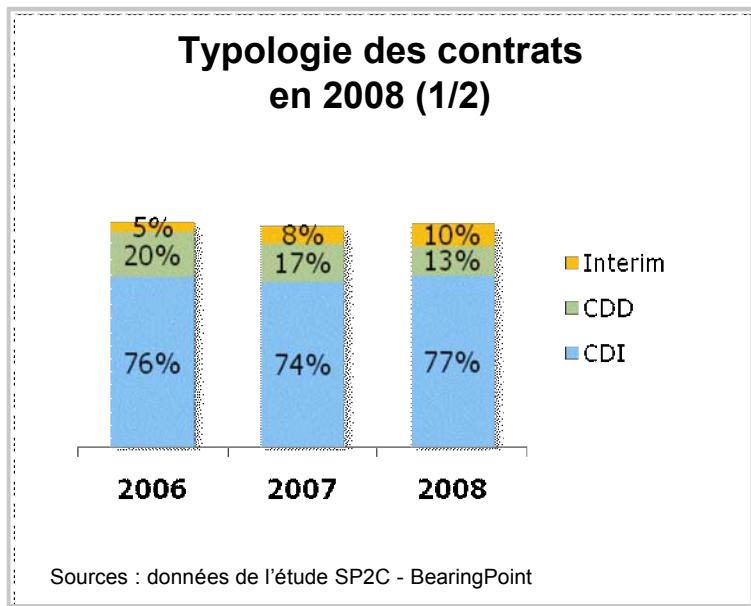


Points marquants

- La rémunération mensuelle des employés dépasse de 15% le minimum fixé par la Convention Collective : elle s'élève à 1520 € bruts en 2008 (minimum Convention Collective 1321,89 € bruts)
En 2008, le SMIC s'élève à 1308 €
- La répartition entre employés et encadrants (87% contre 13 %) est stable dans le secteur

Contrats de travail

Des contrats très majoritairement en CDI et à temps plein

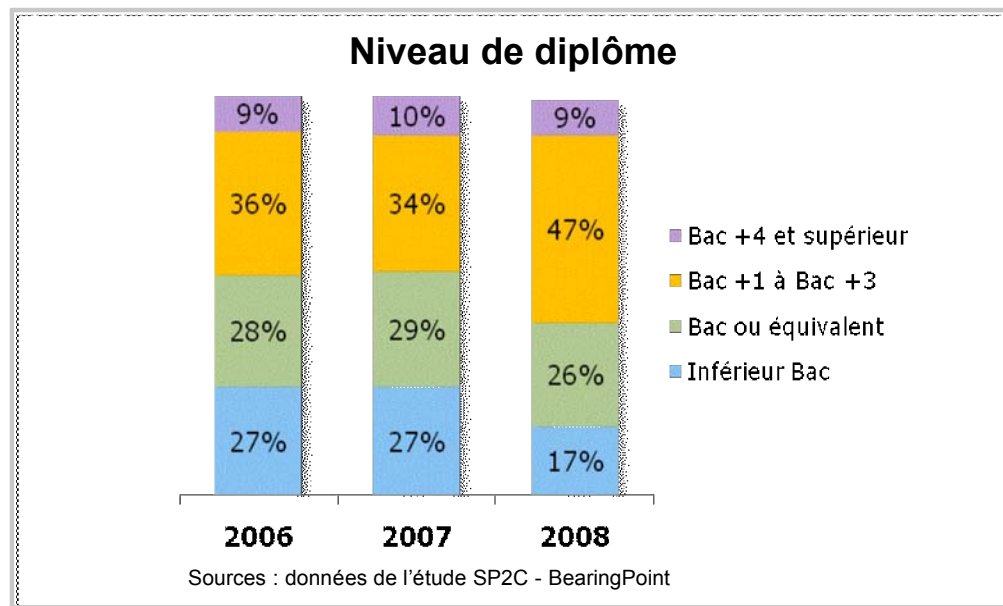


Points marquants

- La **prédominance du CDI** se confirme : 77 % des contrats du secteur en 2008
- L'**intérim** se développe au détriment du CDD
- Les **temps plein** constituent la grande majorité des contrats (91% en 2008)

Niveau d'études

Pour la 1ère année, plus de la moitié des salariés ont un diplôme Bac +1 ou plus

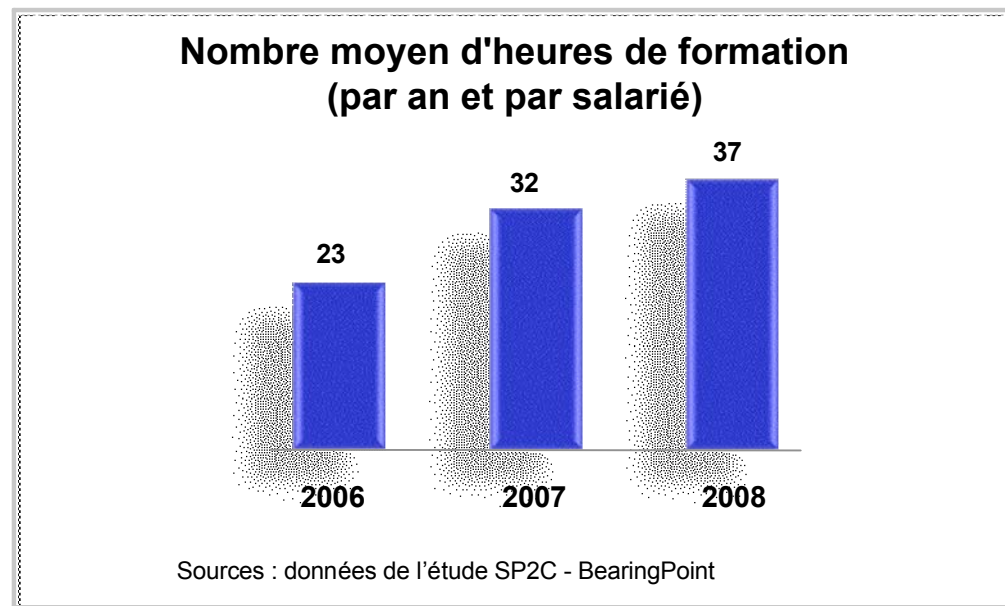


Points marquants

- Le niveau d'études des conseillers client augmente fortement avec la complexité croissante des missions des centres de contacts externes :
 - Depuis 2008, plus de la moitié (56%) des conseillers ont un niveau de formation supérieur à Bac + 1 (+15% par rapport à 2007)
- L'âge moyen est stable, autour de 30 ans
- L'ancienneté moyenne diminue. Elle passe de 3,7 ans en 2007 à 3,2 ans en 2008. Ceci est à relier à un recrutement important de nouveaux téléconseillers dans le secteur sur la période

Formation

Bien que la population soit de plus en plus diplômée, le temps consacré aux formations augmente

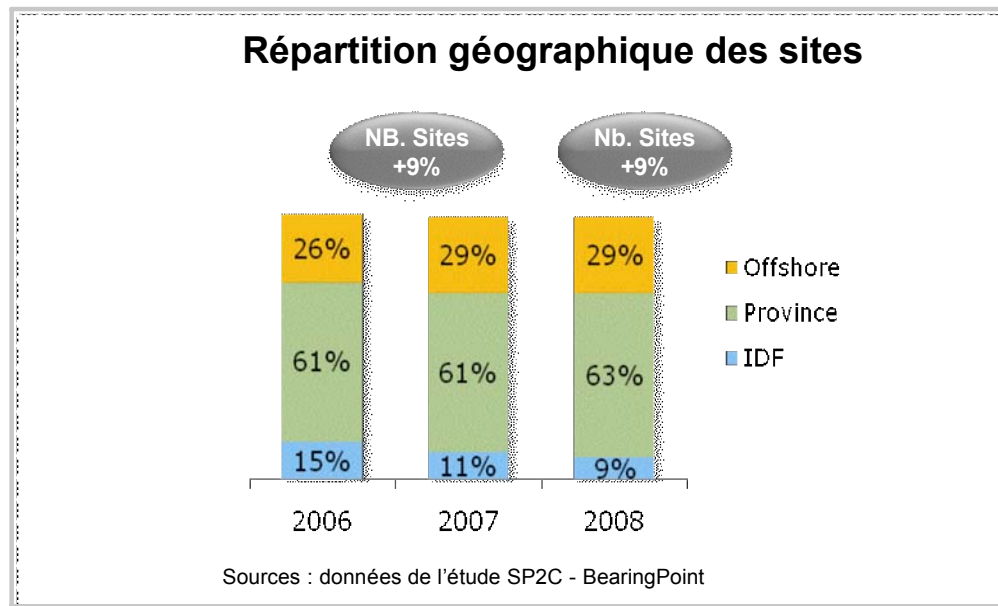


Points marquants

- Le **nombre moyen d'heures de formation augmente** (+5 heures en 2008), pour rejoindre la moyenne du nombre d'heures de formation dans d'autres industries de service (de 35 à 40 h / an)
- L'augmentation est plus importante pour les conseillers client que pour leur encadrement :
 - Moyenne pour les conseillers client : 46 h / an
 - Moyenne pour l'encadrement : 21 h / an

Localisation des emplois

La croissance se traduit par l'ouverture de nouveaux sites



Points marquants

- En 2007, la croissance du nombre de sites s'était réalisée à l'Offshore, au détriment de l'Île-de-France. En 2008, le nombre de sites sur le territoire francilien continue à diminuer, au profit cette fois de la Province.
- Les centres de contacts externes comptent en 2008 environ **60 000** employés en France et **20 000** en Offshore (*)
- Entre 2006 et 2009, le secteur a connu une augmentation moyenne des effectifs de près de **20% par an**, au bénéfice de la Province, avec en 2008 environ **7 000** emplois créés en France et **3 000** en Offshore (*)

* Sources : données estimées à partir de l'étude SP2C - BearingPoint

Synthèse des résultats de l'étude

La croissance du CA en France est plus forte que celle de l'Offshore

- Avec 18% de croissance du CA en 2008, la France connaît une croissance élevée (les activités en France représentent 80% du CA du secteur en 2008)

Le secteur de l'outsourcing en France poursuit sa progression

- Sur les dernières années, le secteur enregistre une **croissance annuelle supérieure à 15%**

La croissance du nombre de sites est réalisée en majorité en province

- Le nombre de sites en Ile-de-France continue à décroître

La croissance est réalisée via l'augmentation du nombre de sites

- Cette croissance du nombre de sites se vérifie en France et à l'Offshore
- Pour la France, la croissance du nombre de sites est réalisée en majorité en province. Le nombre de sites en Ile-de-France continue à décroître

Certaines idées pré-conçues sur le secteur sont contredites par les faits

- **Idée pré-conçue n°1** : « Les emplois en Centres de Contacts sont instables et demandent un niveau de formation peu élevé »
 - 77% des contrats sont des CDI, et le temps partiel est limité à 10% des effectifs
 - 56% des collaborateurs ont une formation Bac +1 et plus
- **Idée pré-conçue n°2** : « Centres de contact = télévente »
 - L'activité se compose à plus de 75% d'appels entrants à valeur ajoutée (service client, hotline)



Le Club des experts en relation clients
de la Région Nord

La région Nord Pas-de-Calais

Quelques chiffres provisoires d'une enquête en cours

- 110 répondants
- 13 166 salariés :
 - 52 outsourcing / 6240 salariés
 - 58 centres intégrés / 6926 salariés
- + de 70% de CDI pour 81% des entreprises:
 - 85% des centres intégrés
 - 77% des outsourcing



Profil des salariés

- **Téléconseillers :**
 - BAC+2 = 30%
 - BAC = 25%
 - Formation spécifique = 10%
 - Pas de prise en compte du diplôme = 25%
- **Superviseurs :**
 - BAC+2 = 35%
 - BAC +4 = 19%
 - Pas de prise en compte du diplôme = 20%





Le Club des experts en relation clients
de la Région Nord

Perspectives de la filières et évolution des métiers

Création d'une mission nationale de la Relation Client

- Création : fin 2008
- Partenaires :
 - L'Etat
 - La profession : SP2C, AFRC, ALRS
- Conventionnée par l'Etat



Les trois axes majeurs d'actions de la Mission Nationale

- **Structurer la filière :**
 - Structuration régionale
 - Construire une offre de compétences avec une offre de formation adaptée (mise en place de formations diplômantes et qualifiantes, d'outils de développement des compétences)
 - Clarifier et structurer les différents métiers de la profession

Les trois axes majeurs d'actions de la Mission Nationale

- **Promouvoir la profession :**
 - Communiquer sur la profession et ses métiers
 - Encourager la politique sociale des entreprises
 - Informer les différents publics, les prescripteurs et politiques

Les trois axes majeurs d'actions de la Mission Nationale

- **Développer l'emploi et les compétences :**
 - Sécuriser les emplois et proposer des parcours professionnels
 - Favoriser l'insertion et ouvrir les emplois au plus grand nombre
 - Renforcer le partenariat avec les acteurs de l'emploi
 - Formation initiale et continue des salariés des entreprises



Le Club des experts en relation clients
de la Région Nord

www.cliadis.org