

Les centres de relations clients en Nord-Pas-de-Calais : une croissance méconnue

Les évolutions technologiques et sociétales conduisent à dématérialiser certains services et points de ventes. Cette activité est prise en charge par les centres de relation client à distance. Les acteurs de ce secteur, véritables interfaces entre une marque et ses clients, entre une institution et ses usagers, ont un nouveau visage et déploient de plus en plus une stratégie multicanal.

Comment se situe l'offre régionale en matière de centres de relation client ? Quelle gestion des ressources humaines dans le secteur ? Quels sont les attentes et besoins de la profession ?

Une démarche partenariale a été initiée entre la CRCI Nord-Pas-de-Calais, la CCI Grand Lille, l'APIM et Cliadis afin de répondre à ces interrogations. Une enquête a donc été menée au cours de l'année 2009 auprès des entreprises de la filière en région. Revue de détail des principaux résultats.

Dans la région Nord Pas de Calais, la relation à distance emploie plus de 17 500 salariés dans 220 entreprises. Les établissements sont presque également répartis entre insourceurs et outsourceurs. Par ailleurs, 60% des centres intégrés ont été créés au cours des dix dernières années. Les activités liées à la relation client restent concentrées à plus de 80% sur la métropole lilloise. En dehors de ce territoire, on retrouve quelques implantations de centres outsourceurs disséminés dans la région dont l'impact local sur l'emploi est conséquent. En termes d'internationalisation, 25% des établissements interrogés sont également implantés à l'étranger. En général, ce sont les services à faible valeur ajoutée qui sont délocalisés alors que les services stratégiques sont conservés dans la région. En effet, les différences de culture, de langue, de qualification de la main d'oeuvre... justifient ces choix.

Aujourd'hui en région, les établissements sont presque également répartis entre les centres intégrés et les outsourceurs. Enfin, contrairement à une image trop souvent véhiculée, les centres de relation client traitent majoritairement des appels entrants : information, réclamation, prise de rendez-vous,... et ce, en utilisant l'ensemble des canaux existants : téléphone, courrier, mail, « chats »,..

La Nord-Pas de Calais, terre d'accueil des centres de contacts ?

Selon une étude du cabinet CESMO pour l'Association Française des Centres de Relations Clientèle (AFRC) en 2004, la région Nord-Pas de Calais se classe en deuxième position (hors Ile de France), après Rhône-Alpes, en termes d'emplois.

Le Nord-Pas de Calais représenterait environ 10% du marché national. En 2009, 6 des 10 premiers outsourceurs français en termes de chiffre d'affaires sont implantés en Nord-Pas de Calais.

Le recrutement et la formation, des sujets prioritaires

57% des professionnels interrogés estiment que leur entreprise est en développement. Ils sont près d'un sur deux à déclarer rencontrer des difficultés de recrutement (pourtant 8 centres d'appels sur 10 fonctionnent avec plus de 75% de CDI) et même à placer ce phénomène au premier rang de leurs préoccupations. En cause, selon eux : un déficit d'image de leur secteur d'activité qui éloigne les candidats recherchés, à savoir les Bac, Bac +2 voire plus. Parallèlement, l'offre de formation est jugée insuffisante par près d'un tiers des centres de contacts. Les dirigeants estiment que la formation en amont fait défaut et handicape le recrutement. Ils regrettent également un manque de formation dédiée aux superviseurs et à certains métiers spécifiques. Une politique de soutien en matière de ressources humaines pourrait constituer une des pistes pour développer ce secteur qui représente un gisement potentiel d'emplois à ne pas négliger.