

# Les centres d'appel en 2014

Petit bilan économique du secteur  
Présenté par Xavier BUROT

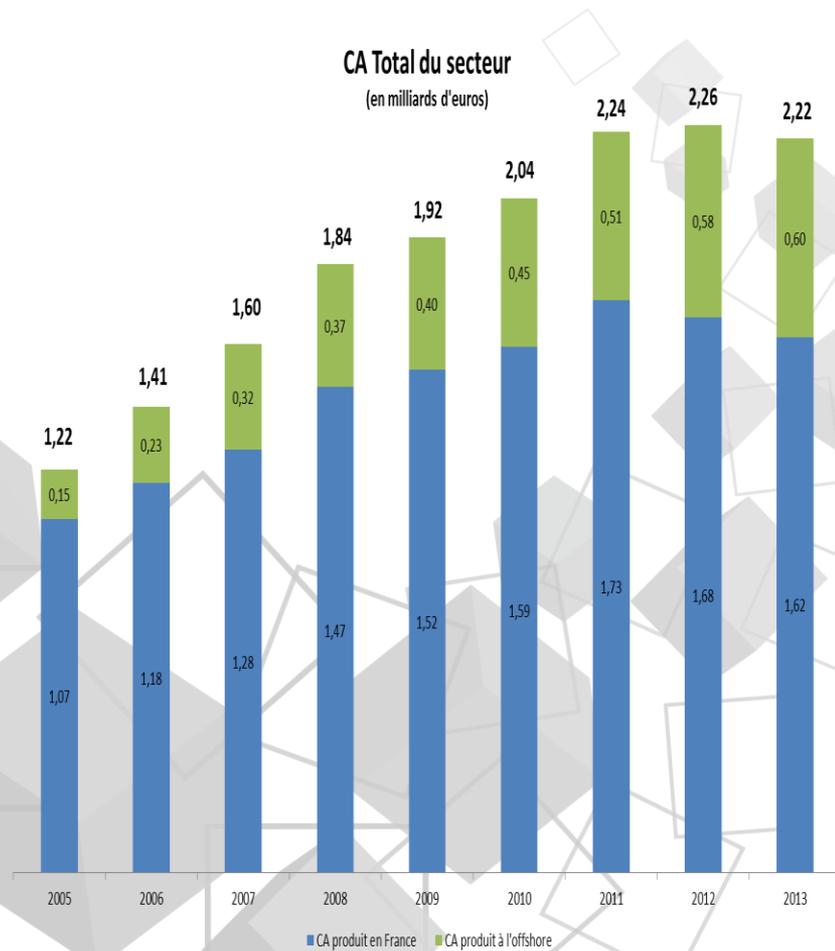
# Un secteur en crise

Le secteur des centres d'appel prestataires subit une crise sans précédent dans son histoire.

Celle-ci résulte de la conjonction de deux facteurs :

1. Le demande des donneurs d'ordre de plus en plus grande de réduction des coûts en raison de la crise économique qui les touche.
2. La modification des habitudes en matière de relation client qui tend à l'utilisation d'autres canaux de communication que le téléphone.

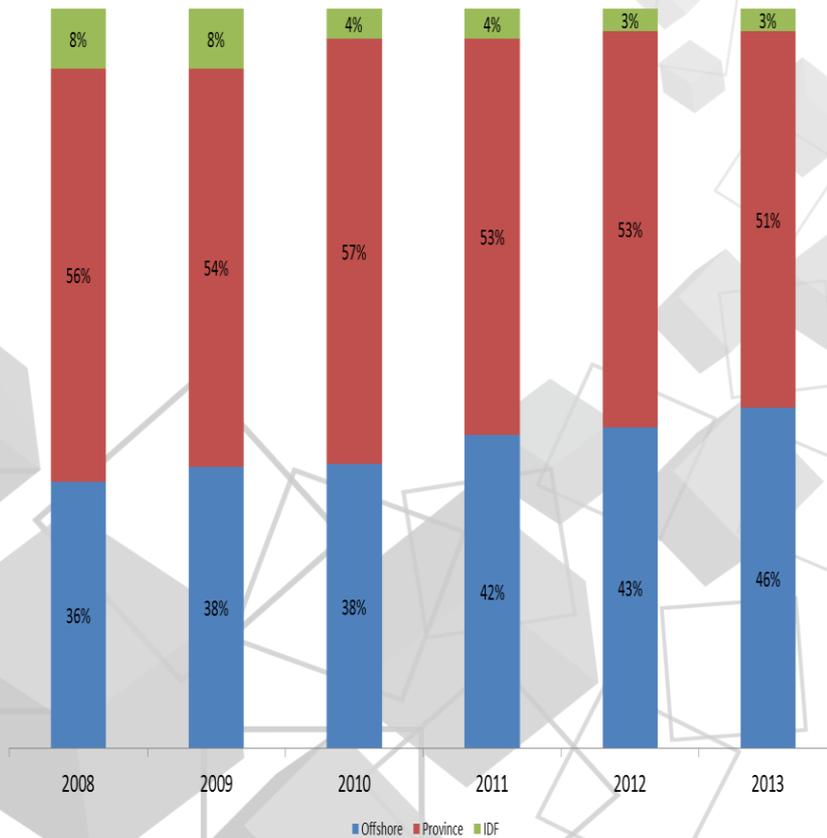
# Un chiffres d'affaires en baisse



- **2012** : La France connaît sa première croissance négative (-2,8 %).
- **2013** : C'est le chiffre d'affaires global qui diminue pour la première fois (-1,7%), notamment en raison de la baisse d'activité en France (-3,4%).
- Les revenus issus de sites délocalisés ont vu leur progression se réduire (+3,5% au lieu de +13,5% en 2012) ne parvenant plus ainsi à palier aux pertes enregistrées en France.

# Des emplois qui se délocalisent

Evolution de la localisation des emplois



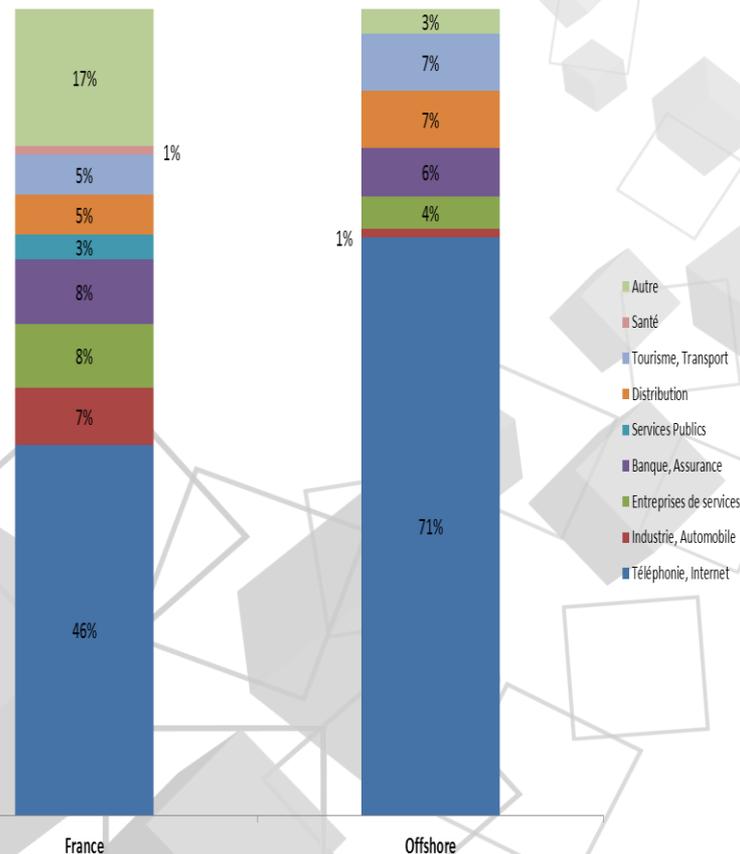
Dans le même temps, l'effectif global à baisser de 0,9% alors qu'en France celui-ci se réduisait de 6% (- 4.000 postes en France).

Ce qui se traduit par une part de plus importante des salarié-e-s issu-e-s des sites délocalisés dans l'effectif global.

Il est à noter que la part d'effectif à l'offshore est près de 2 fois supérieur à la part du chiffre d'affaires généré par les sites délocalisés.

# Une prédominance de la téléphonie

CA total réalisé par secteur et par zone géographique en %



Le secteur reste très marqué par une prédominance du secteur de la téléphonie même si celui-ci a baissé (*il représentait 60% de l'activité avant 2011*).

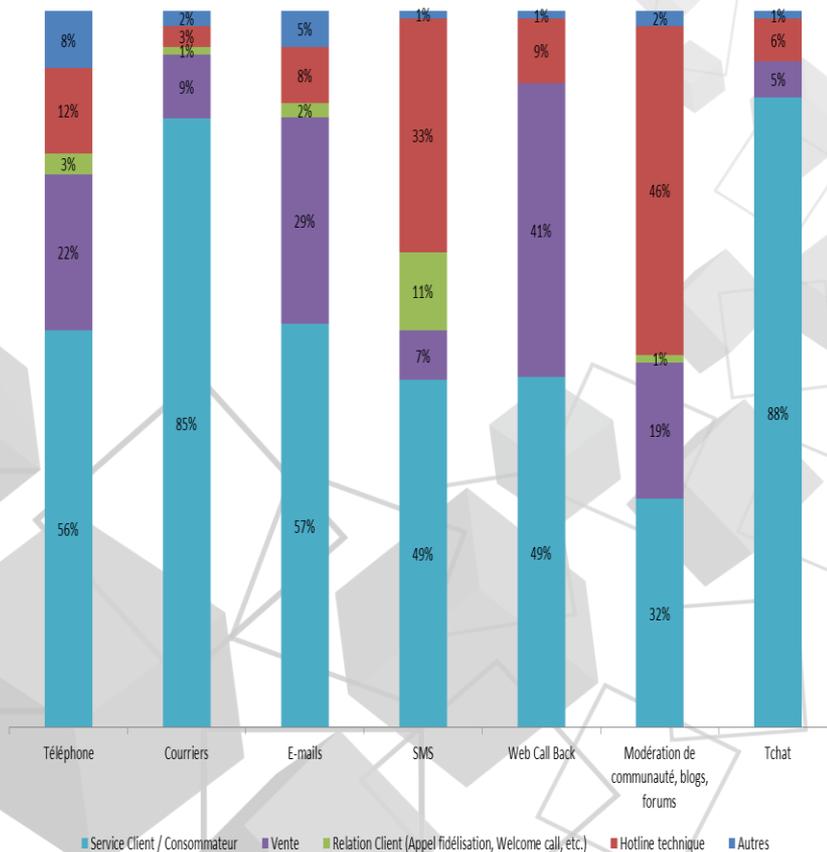
Le poids de la téléphonie est encore plus important dans les sites délocalisés du fait de la forte pression sur les prix imposée par les grands opérateurs de téléphonie.

Il est à noter que la France fait figure d'exception en Europe où la part de la téléphonie dans l'activité des centres d'appels ne dépasse pas les 24%.

C'est cette prédominance de la téléphonie qui a fragilisé. Le rendant très dépendant des stratégies des grands opérateurs téléphoniques, comme nous l'avons constaté avec l'arrivée de FREE.

# Les canaux de contacts se diversifient

Répartition des activités par média

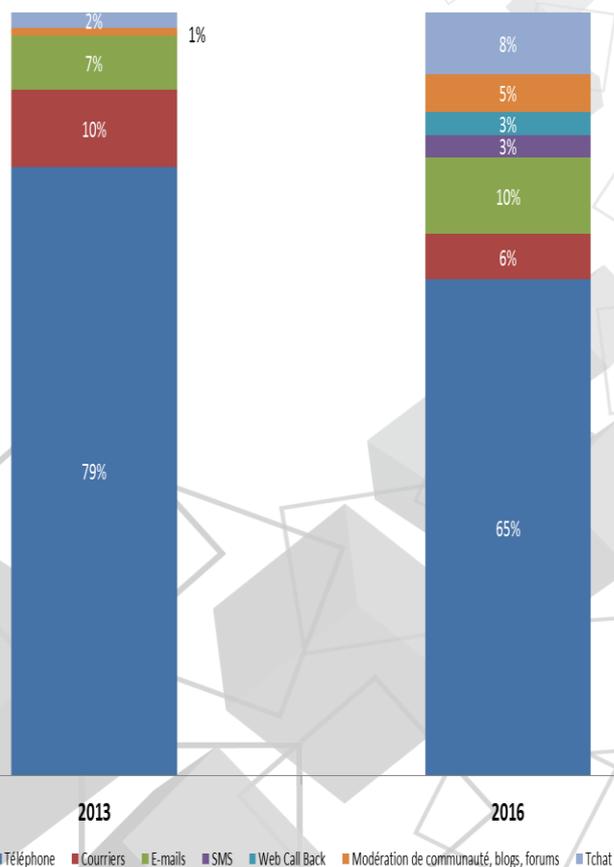


L'arrivée, depuis quelques années, de nouveaux canaux de communication a bouleversé le mode de gestion de la relation client réalisé par les centres de contacts.

Ces nouveaux canaux prennent de plus en plus d'importance dans le relation client au détriment des canaux traditionnels (téléphone et courrier postal).

# Un métier qui doit évoluer

Evolution de la répartition du temps des conseillers Client par média



Pour 2016, il est prévu une baisse de 13 points de la part de la relation effectuée par voie du téléphone, et de 4 points pour celle par courrier postal.

Le recours à ces nouvelles pratiques de contacts va s'accroître dans les années à venir, jusqu'à laisser une part congrue de l'activité à la relation téléphonique.

Ces nouvelles technologies de communication nécessitent moins d'effectif, mais plus de compétences, notamment en matière d'expression écrite.

# A nous de jouer !

Pour autant, nous avons des marges de manœuvre :

- En France, la baisse des effectifs (-6%) a été plus importante que celle du chiffre d'affaire (-3,4%), créant ainsi une augmentation de la productivité de 2,4%.
- Les 10 premiers prestataires du secteur ont perçu Crédit d'Impôts Compétitivité Emploi (CICE) de plusieurs millions d'euros chacun.
- Nous avons des outils d'interventions par la biais du Comité d'Entreprise (consultation sur la stratégie de l'entreprise, le plan de formation, etc.) et du syndicat (GPEC, etc.).

# Sources

Cette étude a été réalisée à partir de différents documents publics :

- Conférence de presse BearingPoint – SP2C
- Le guide de la relation client dans centres de contacts et marketing digital – 17<sup>ème</sup> édition – 2014.
- European Contact Center Benchmark Platform - Whitebook 2013.



**Je vous remercie  
pour votre attention**