

IMPLANTATIONS ET DÉVELOPPEMENTS D'ACTIVITÉ RÉCENTS...

Elidis Boissons Services à Nancy

En 2006, le groupe britannique Scottish & Newcastle (propriétaire des Brasseries Kronenbourg) a ouvert à Nancy un centre d'appels national pour sa filiale Elidis Boissons Services, le réseau de distribution intégrée de Kronenbourg. Cette plate-forme commerciale de plus de 100 personnes travaille au service de l'ensemble des 25 000 clients (bars, cafés, restaurants, hôtels...) et aux 4 000 clients de la restauration chaînée, auxquels elle propose une gamme complète de boissons (bière, vin, café, boissons sans alcool et autres alcools). Installé temporairement dans la Tour Thiers, le centre d'appels déménagera en mars 2008 pour occuper des locaux neufs dans le nouvel immeuble République au cœur du quartier gare de Nancy.

Acticall

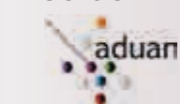
Ouvert à Nancy en 1997 par le groupe Cegetel, ce centre d'appels dédié aux renseignements téléphoniques a été cédé successivement à Atos Origin, SNT-France (groupe néerlandais KPN) puis Vitalicom. Après avoir subi les conséquences de la libéralisation du marché des renseignements fin 2005, cette plate-forme connaît actuellement une nouvelle dynamique suite à sa fusion avec le groupe Acticall. Elle continue sa mutation vers une plate-forme spécialisée dans les métiers du service client. Ces nouvelles activités permettront, si la montée en puissance se confirme, de lancer un important programme d'embauches en 2008 avec 100 à 150 emplois à temps plein.

CHU

Le Centre Hospitalier Universitaire de Nancy est le plus gros employeur de la Lorraine, avec au total 8 000 agents et 1 800 médecins et étudiants travaillant dans des centaines de métiers différents. Cet établissement public a ouvert une plate-forme pour répondre aux quelque 18 000 appels non qualifiés qu'il reçoit chaque semaine. L'enjeu : la réorganisation de l'accueil téléphonique pour optimiser l'orientation des appels vers les différentes consultations et apporter aux patients des informations générales pertinentes. Opérationnel depuis juin 2007, ce centre d'appels emploie 26 personnes.



VOS CONTACTS



ADUAN
Jacqueline IANNACONE
Tél : 03 83 17 42 33
Fax : 03 83 17 42 30
jiannacone@aduan-nancy.asso.fr

Agence de Développement et
d'Urbanisme de l'Aire urbaine
Nancéienne



CAPEMM
Christine MAVON
Tél : 03 83 90 54 00
Fax : 03 83 90 54 01
cmavon@capemm.com

Comité d'Aménagement, de
Promotion et d'Expansion de
Meurthe-et-Moselle



Dans le cadre de leur mission d'animation et de développement du réseau des centres d'appels, l'Aduan et le Capemm travaillent notamment :

- à accompagner toute entreprise qui souhaite implanter ou développer des activités de gestion de la relation client sur notre territoire : que ce soit pour une recherche de locaux, la mise en place d'un programme de formation, le recrutement de personnel..., nos équipes et nos différents partenaires dans ce domaine proposent conseils et assistance confidentiels pour garantir la réussite de votre projet,
- à faciliter les échanges entre les plates-formes elles-mêmes, ainsi qu'avec les autres acteurs locaux du secteur (organismes de formation et de recrutement, agences d'immobilier d'entreprise...), notamment par le biais des réunions du Club des Centres d'Appels,
- à renforcer la connaissance du tissu local, grâce aux visites de plates-formes et rencontres régulières avec les responsables, mais également par le biais de l'observatoire de la relation client, qui permet de recenser des informations portant sur l'activité et les perspectives d'évolution des centres de contact,
- à organiser des manifestations portant sur la gestion de la relation client (conférences, journées portes ouvertes, forums d'information...),
- à promouvoir la filière à l'extérieur de notre territoire, notamment auprès du réseau mondial AFII (Agence Française des Investissements Internationaux)



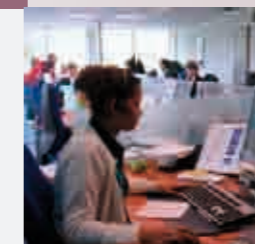
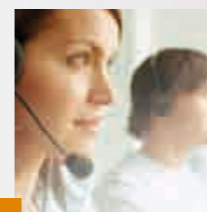
OBSERVATOIRE DE LA RELATION CLIENT À NANCY ET EN MEURTHE-ET-MOSELLE

2006 - 2007

51 PLATES-FORMES ET 2 600 EMPLOIS

La filière de la relation client se porte bien : ce sont aujourd'hui 2 600 téléconseillers qui travaillent dans les 51 centres de contact de Nancy et de Meurthe-et-Moselle. C'est une filière en progression permanente, qui accueille chaque année de nouveaux

centres (30 % des plates-formes ont ouvert leurs portes au cours des 5 dernières années à Nancy, avec à la clé près de 570 emplois), et dont les nombreux projets de développement interne témoignent d'un ancrage solide sur notre territoire.



UNE NOUVELLE DYNAMIQUE POUR LE CLUB DES CENTRES D'APPELS À NANCY

Le club des centres d'appels à été créé en 1998 par l'Aduan et le Capemm dans le but d'optimiser le dialogue entre les différents acteurs de ce secteur en pleine expansion.

Orientée depuis quelques années vers des activités telles que l'organisation de conférences, l'élaboration d'un observatoire de la relation client et les visites

de plates-formes, l'animation du réseau connaît aujourd'hui une nouvelle dynamique et le club a démarré une série inédite de réunions professionnelles.

Véritable forum d'échange de bonnes pratiques et d'expériences entre dirigeants des plates-formes, le club propose des réunions de travail abordant des thématiques liées

aux métiers de la relation client : recrutement et motivation de téléconseillers, gestion de campagnes, outils CRM... Les rencontres ont lieu en matinée, le dernier vendredi de chaque mois, en rotation sur les différents centres de contact du réseau, avec une visite de la plate-forme hôte en fin de réunion.

RESULTATS DE L'ENQUETE

En 2007, l'enquête a été envoyée à l'ensemble des responsables des plates-formes de notre territoire, sous forme de questionnaire portant sur l'activité, la dimension et les perspectives d'évolution de chaque entité.

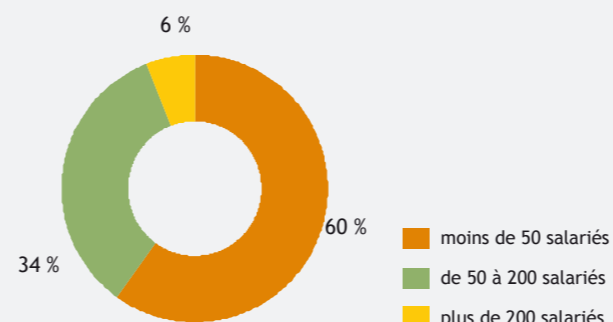
Cette analyse prend en compte les informations communiquées par les 35 plates-formes ayant répondu à notre enquête (soit près de 70 %) qui représentent à elles seules plus de 86 % des salariés de cette filière.

CARACTÉRISTIQUES DES PLATES-FORMES

DES PLATES-FORMES INTERNALISÉES A TAILLE HUMAINE

A l'instar de la tendance générale constatée sur le marché français, les plates-formes internalisées restent largement majoritaires (83 %). La plupart des centres sont à taille humaine (60 % ont moins de 50

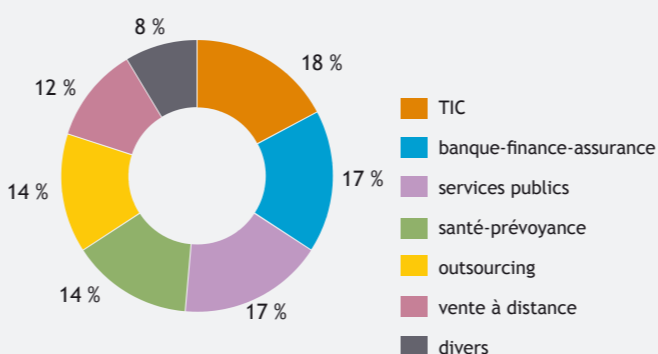
salariés), avec une moyenne de 63 téléconseillers. Les deux principaux outsourcing sont les seuls centres de contacts à employer plus de 200 salariés.



UN PANEL D'ACTIVITÉS VARIÉ

Les plates-formes représentent des secteurs d'activités très variés. Légèrement en tête nous retrouvons les TIC, avec 18 % des centres (soit 328 emplois), suivi de près par la banque-

finance-assurance et les services publics (respectivement 235 et 273 emplois). Si le 'outsourcing' ne concerne que 5 plates-formes, ce secteur emploie néanmoins 782 personnes.



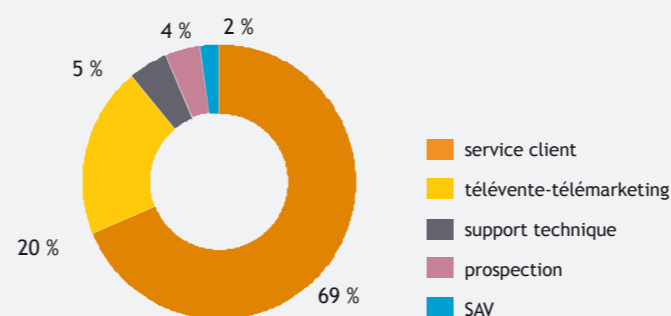
LE SERVICE CLIENT PRÉDOMINANT

Au-delà du secteur d'activité des plates-formes, les missions se répartissent selon trois fonctions principales :

- la fonction commerciale (opérations de vente et de prospection),
- la fonction d'information (activités classiques de service client et de renseignements),
- la fonction support client/SAV (services visant à résoudre un problème technique).

70 % des plate-formes se consacrent au service client (demande de renseignements, services après-vente, réclamations) tandis que 24 % sont tournées vers les services commerciaux, réalisant principalement des opérations de vente à distance, télé-marketing ou prospection. Par ailleurs, ces tendances se retrouvent dans la répartition du type d'appels, avec 78 % d'appels entrants (fonctions

de service et de support client) et 22 % d'appels sortants (activités commerciales).



Si le téléphone reste incontestablement le média privilégié (86 % de l'activité), le traitement d'e-mails et de courriers représente près de 13 % de l'activité des centres.

La majorité des plate-formes (60 %) gèrent un portefeuille de clients répartis sur la France entière. Une proportion relativement importante des centres ont une clientèle exclusivement meurthe-et-mosellane (17 %) ou lorraine (18 %). L'activité est assez peu tournée vers l'international.

Seulement 3 plates-formes ayant répondu à l'enquête exercent au-delà des frontières.

Plus de 70 % des plates-formes ont une clientèle composée majoritairement de particuliers. En conséquence, afin de répondre aux besoins de ces clients, elles proposent des plages d'horaires d'ouverture larges, avec un accueil souvent assuré dès 8h le matin, et au-delà de 18h le soir, ainsi que le week-end.

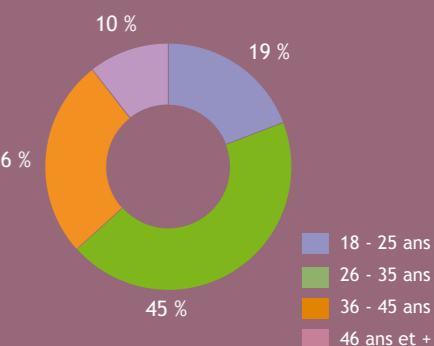
PROFIL DES SALARIÉS

DES SALARIÉS JEUNES, UN MÉTIER FORTEMENT FÉMINISÉ

La relation clients reste un métier principalement féminin, avec 76 % de femmes travaillant dans les centres de contact ayant répondu à notre enquête. Pour une petite proportion de centres, qui travaillent dans des domaines plus techniques (notamment support technique, conseil fiscal ou financier, solutions techniques...), cette tendance est inversée et les hommes sont alors majoritaires.

d'âge 26 à 35 ans représente à elle seule 44 % des salariés. Les 36 à 46 ans représentent 26 %, tandis que 10 % seulement ont plus de 46 ans.

Les téléconseillers nancéiens sont jeunes : 65 % ont entre 18 et 36 ans, et la tranche

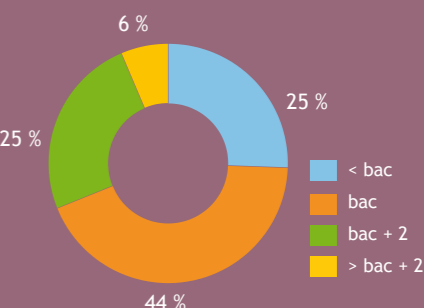


DES CENTRES À HAUTE VALEUR AJOUTÉE

75 % des salariés ont un niveau de qualification équivalent ou supérieur au Bac, dont 40 % équivalent ou supérieur au Bac +2.

Ces chiffres témoignent d'une professionnalisation accrue des métiers de la relation client, qui exigent de plus en plus un niveau de qualification élevé.

Les 13 plates-formes qui emploient une majorité de personnes avec un niveau de qualification équivalent ou supérieur au Bac +2 travaillent principalement dans des domaines pointus : support technique, et conseil et vente de produits financiers, fiscaux ou d'assurances...



LES CDI EN TÊTE

97 % des salariés bénéficient d'un contrat à durée indéterminée, ce qui explique un taux moyen de turn-over relativement faible au sein des plates-formes nancéiennes. Nous sommes donc loin de

l'image des centres d'appels fournisseurs d'emplois précaires. Même si dans un premier temps, les entreprises passent souvent par l'intérim pour leur recrutement.

ENQUETE

OBSERVATOIRE DE LA RELATION CLIENT À NANCY ET EN MEURTHE-ET-MOSELLE

Plus d'un tiers des plates-formes annoncent des projets d'embauches dans les mois à venir