



**Ipsos Public Affairs**

The Social Research and Corporate Reputation Specialists

# **Enquête auprès des acteurs économiques de la Relation Client**

**Mission Nationale de la Relation Client / AGEFOS PME**

Avril 2011



ENTRE NOUS,  
un trait d'union permanent



# Fiche technique

Etude et sondage effectués pour

Observatoire des Métiers et des Emplois de la relation client.  
Mission Nationale de la Relation Client / AGEFOS PME

Echantillon

## La phase quantitative

Echantillon représentatif de 153 dirigeants d'établissements de la relation client. Quotas de région d'implantation. Echantillon raisonné en termes de secteur d'activité et taille selon le schéma suivant :

- 43 centres « externes » (code NAF 8220Z)
- 72 centres intégrés du secteur service
- 28 centres intégrés du secteur commerce
- 10 centres intégrés du secteur industrie
  
- 63 entreprises de 10 à 49 salariés
- 51 entreprises de 50 à 499 salariés
- 39 entreprises de 500 salariés et plus

Pour les résultats d'ensemble chaque catégorie d'établissement a été ramenée à son poids réel.

Méthode

Echantillon interrogé par téléphone sur le lieu de travail de la personne interviewée.

Dates

Du 18 au 25 février 2011.

Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252  
« Etudes de marché, études sociales et d'opinion »

**Ipsos Public Affairs**



**Ipsos Public Affairs**

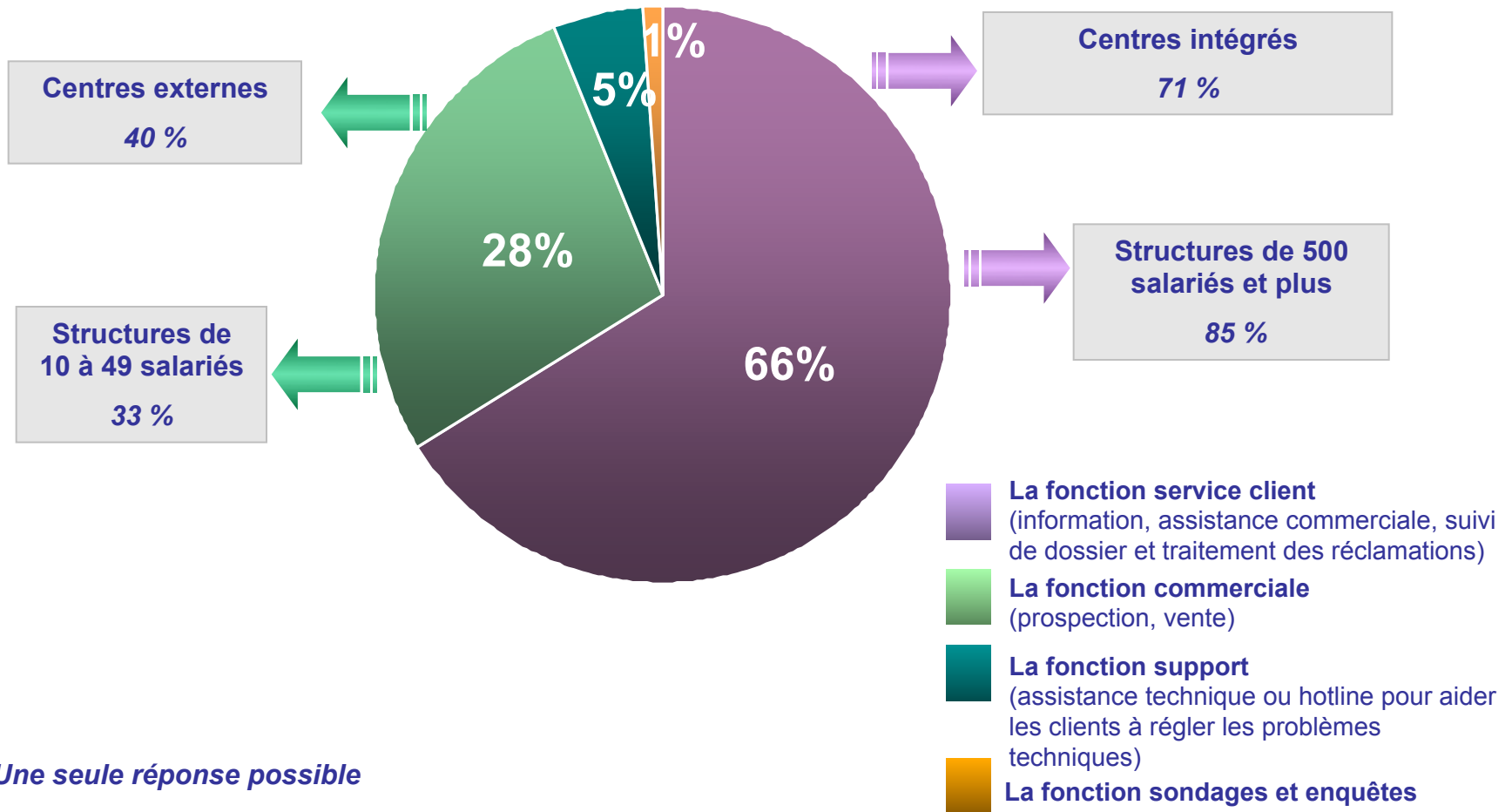
The Social Research and Corporate Reputation Specialists

# **I – La filière de la Relation Client : Etat des lieux**

# Fonction principale du centre

Question : Parmi les fonctions suivantes, quelle est celle qui correspond le mieux à la fonction principale\* de votre centre de contact à distance ?

Base: Ensemble

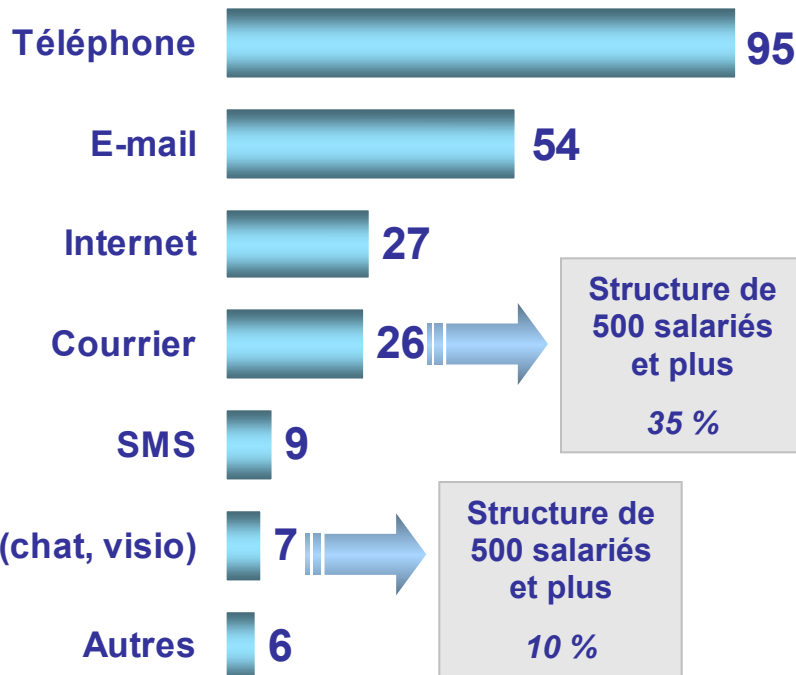


\* Une seule réponse possible

# Principaux canaux utilisés

Question : *Quels sont les principaux canaux\* utilisés par votre centre de contact à distance ?*

Base : Ensemble



Structure de 500 salariés et plus  
35 %

Structure de 500 salariés et plus  
10 %

S/T  
Online « traditionnel » (internet + e-mail)  
62%

S/T Téléphone (téléphone + SMS)  
95%

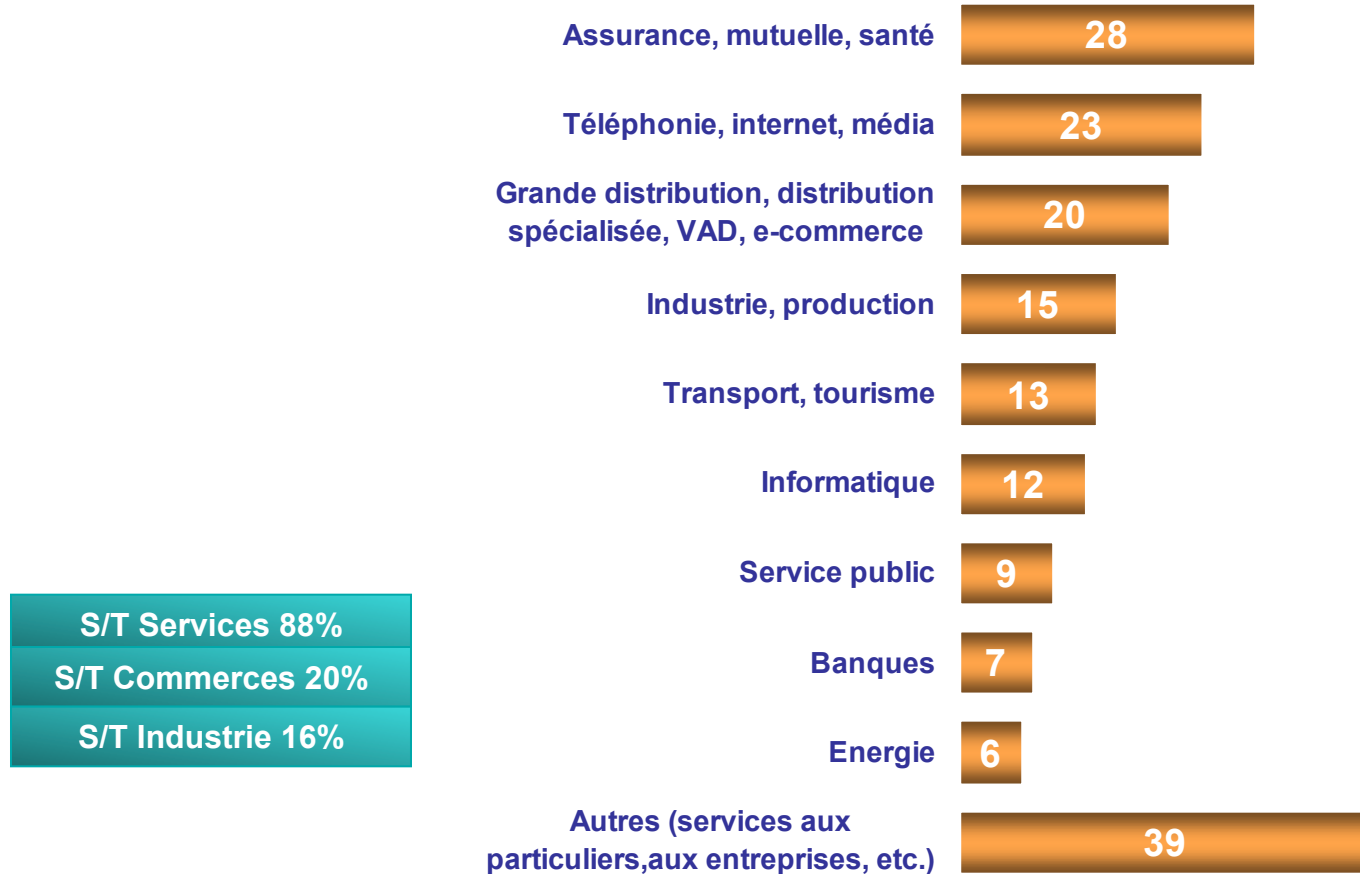
Structure de 500 salariés et plus  
S/T 72 %

\* Total supérieur à 100: plusieurs réponses possibles

# Domaines d'activité des clients des centres externes

Question : Parmi les domaines d'activité suivants, quel est celui ou ceux\* qui correspondent le mieux à l'activité de vos principaux clients ?

## Centres externes de relation client

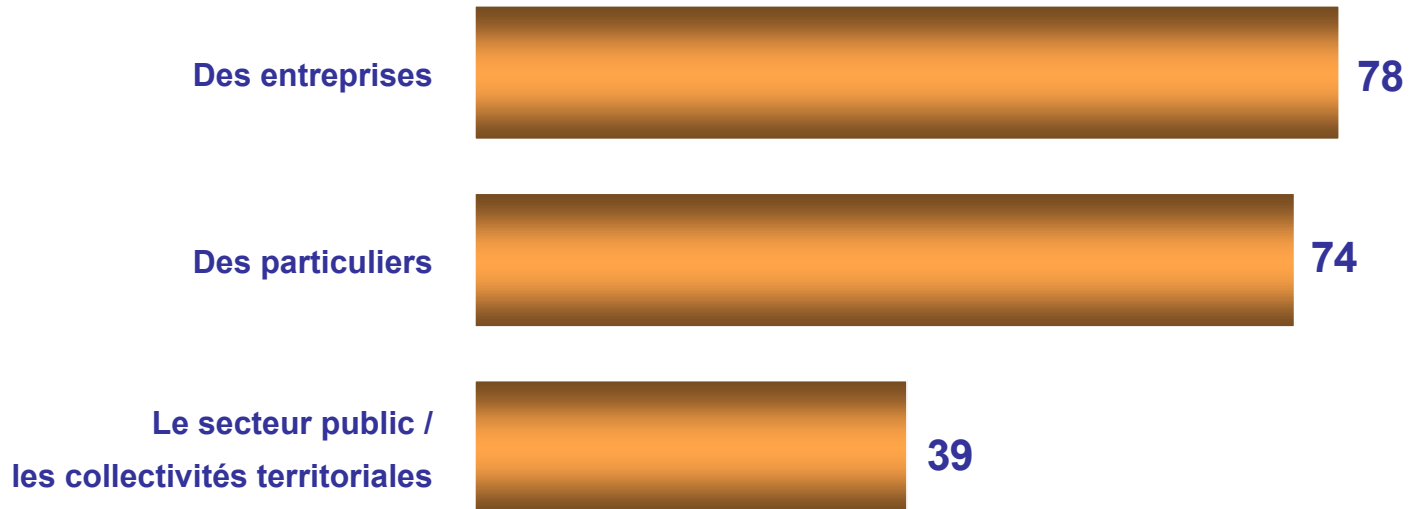


\* Total supérieur à 100: plusieurs réponses possibles

# Interlocuteurs des centres externes

Question : Quels sont les interlocuteurs avec lesquels le centre de contact à distance, traite-t-il ?

## Centres externes de relation client



\* Total supérieur à 100: plusieurs réponses possibles



**Ipsos Public Affairs**

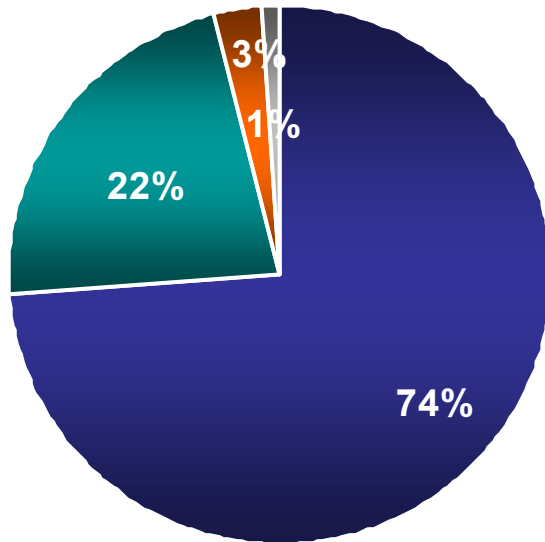
The Social Research and Corporate Reputation Specialists

## **II – La filière de la Relation Client : Evolutions et perspectives**

# Caractère prioritaire de l'activité relation client

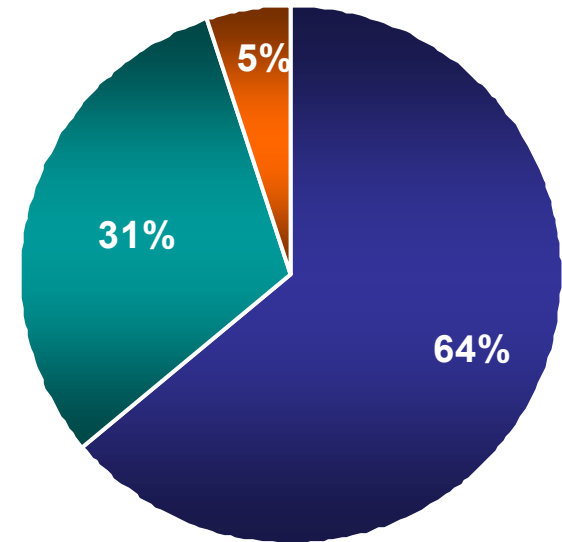
**Question :** Avez-vous le sentiment que l'activité relation client est prioritaire, importante mais pas prioritaire ou secondaire aux yeux de votre direction générale ?

Centres de relation client intégrés



**Question :** Avez-vous le sentiment que l'activité relation client est prioritaire, importante mais pas prioritaire ou secondaire aux yeux de vos donneurs d'ordre ?

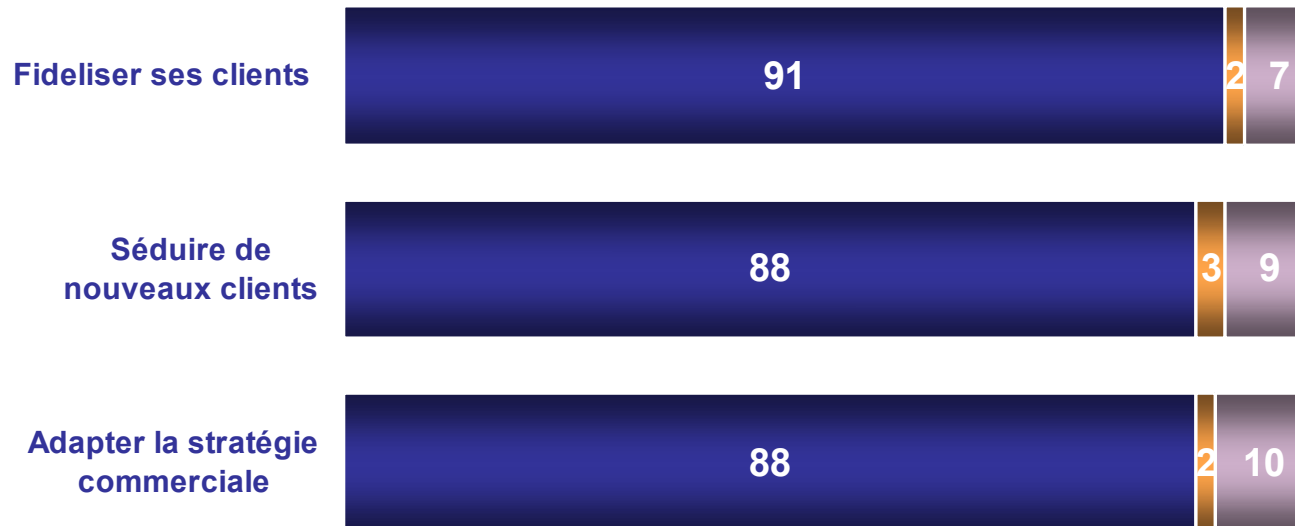
Centres externes de relation client



# Evolution de l'importance de la qualité du service client

Question : D'après votre expérience, la qualité du service client est-elle aujourd'hui plus, moins ou ni plus ni moins importante qu'il y a quelques années pour une entreprise pour ...

Base : Ensemble

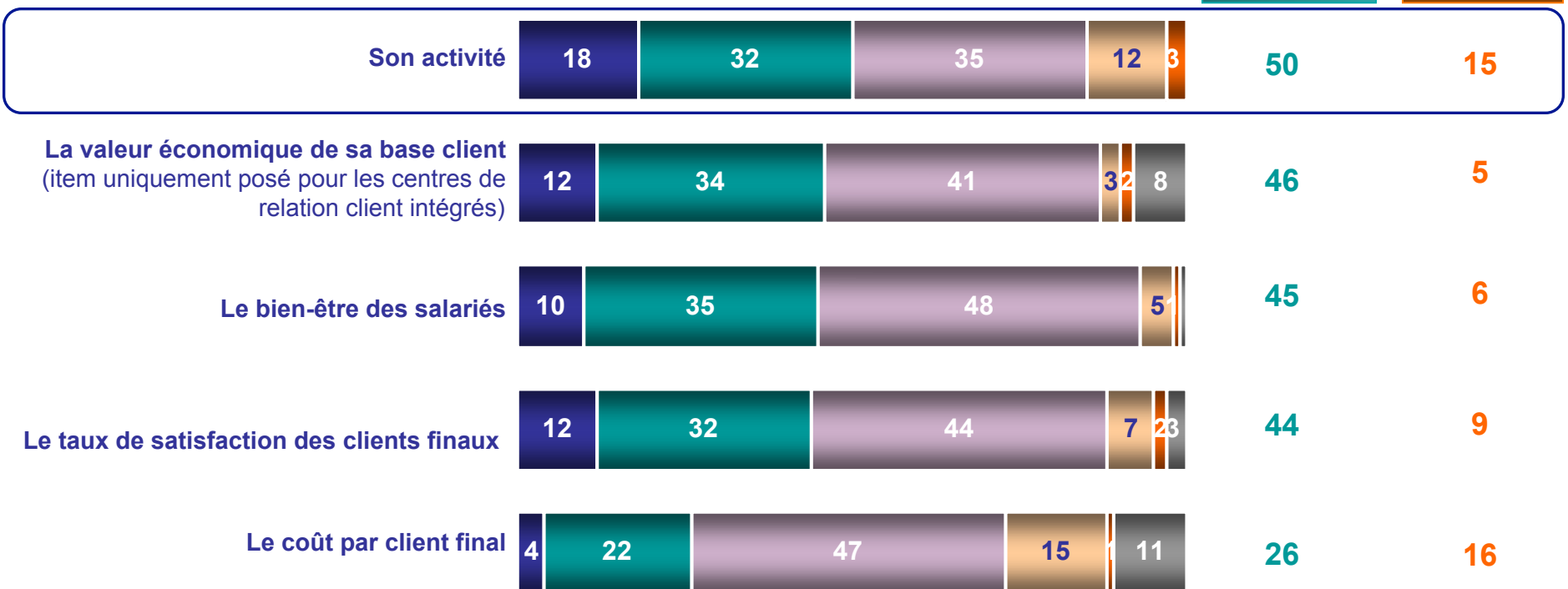
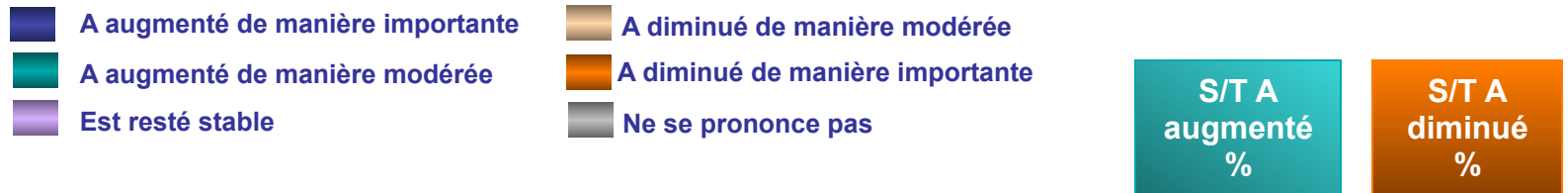


Plus importante
  Moins importante
  Ni plus ni moins importante

# Evolution des centres au cours des 6 derniers mois

Question : Au cours des 6 derniers mois, diriez-vous de votre centre de contact à distance que...

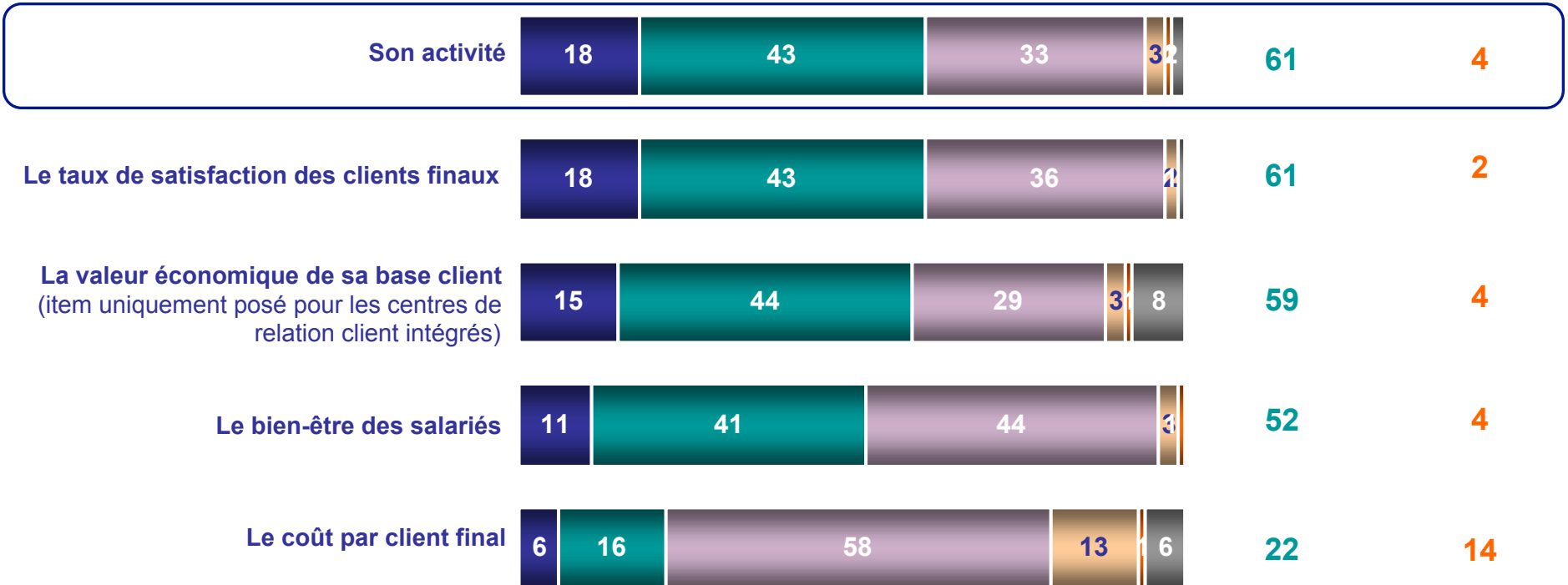
Base : Ensemble



# Perspectives pour les 6 prochains mois

Question : Pour les 6 mois à venir, diriez-vous de votre centre de contact à distance que ....

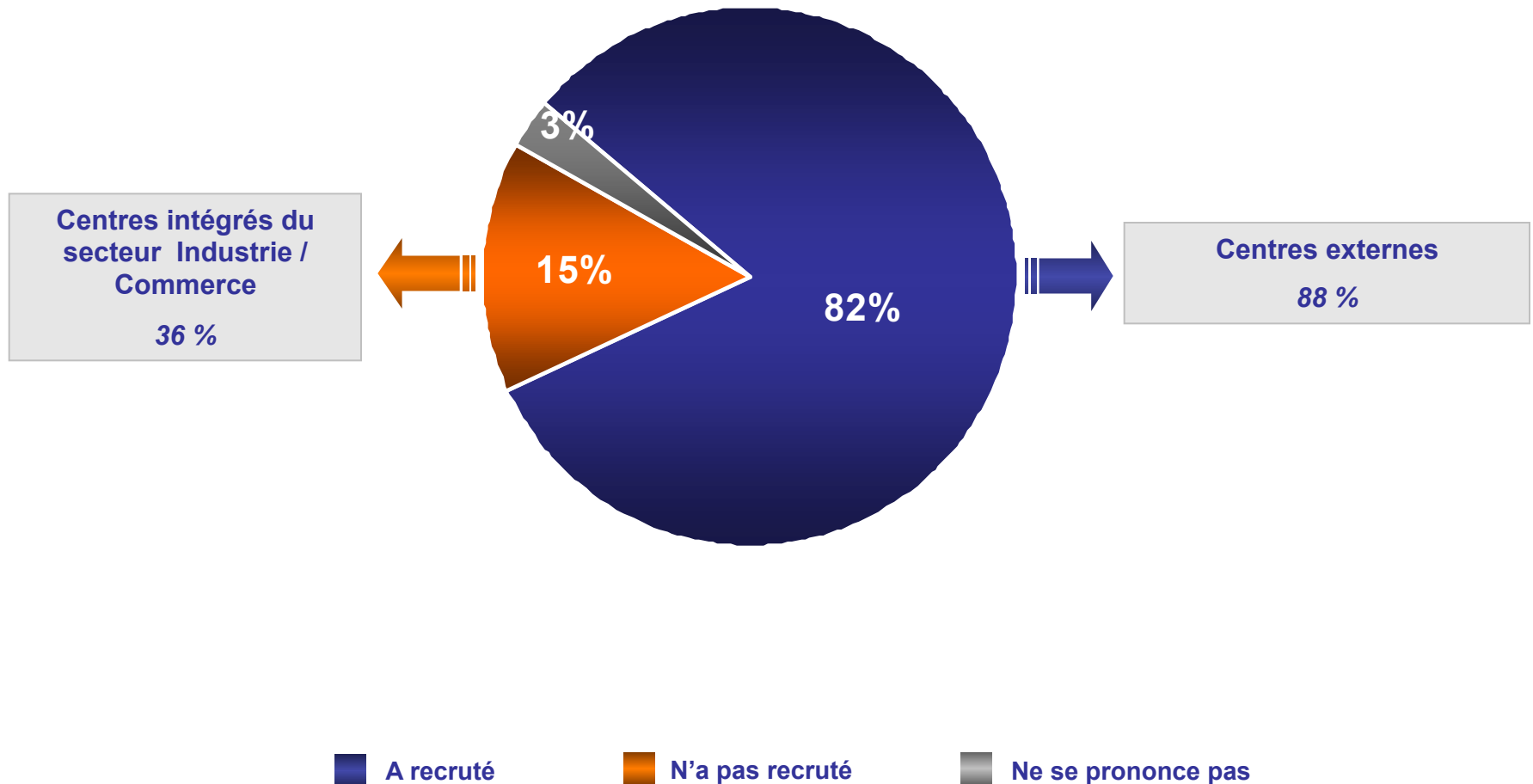
Base : Ensemble



# Les recrutements : réalisations

Question : : Depuis 6 mois, combien de salariés ont été recrutés dans votre centre de contact à distance, créations de poste et remplacements compris ?

Base : Ensemble

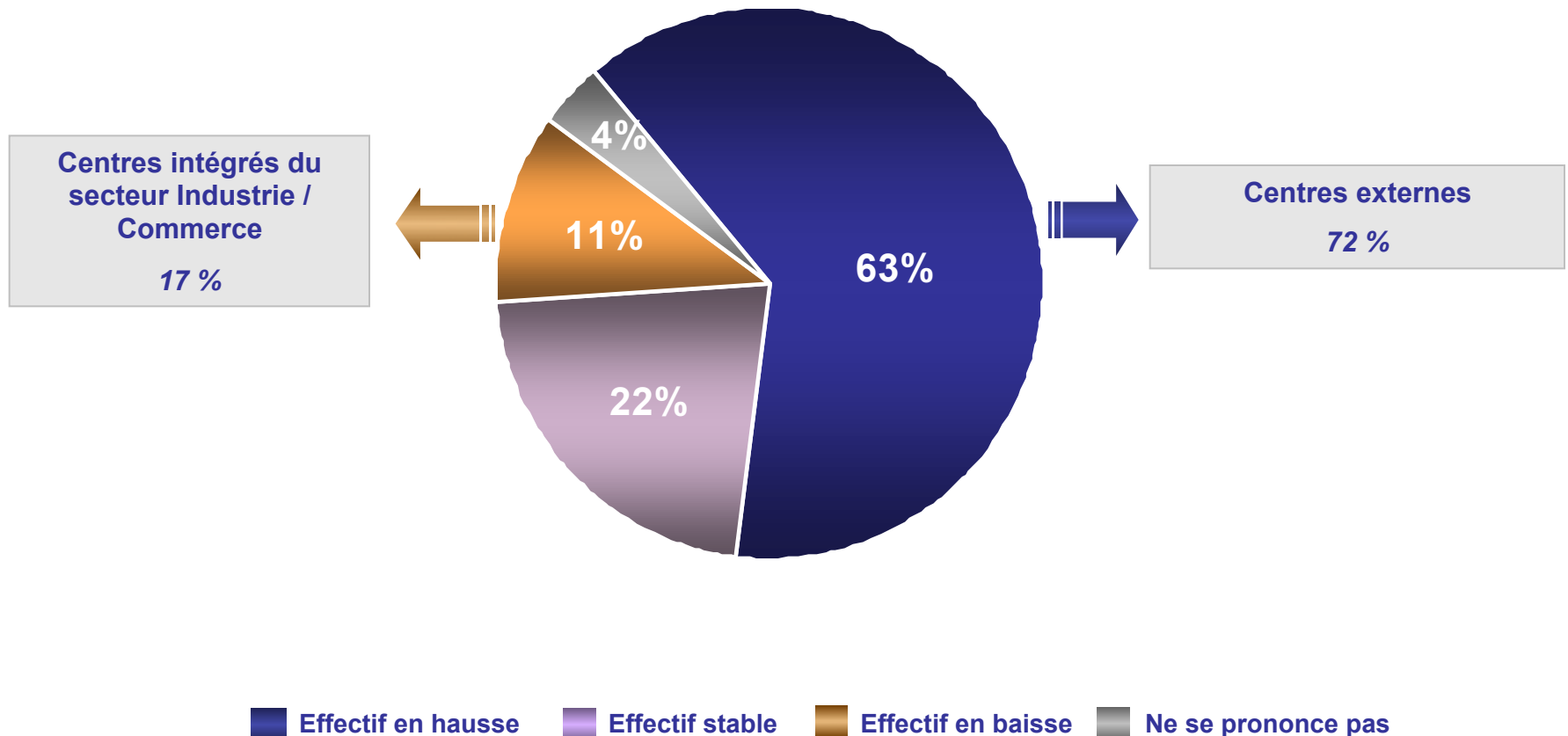


# Evolution des effectifs : Recrutements - départs

Question : : Depuis 6 mois, combien de salariés ont été recrutés dans votre centre de contact à distance, créations de poste et remplacements compris ?

+ Question : : Depuis 6 mois, combien de salariés ont quitté votre centre de contact à distance (par démission, licenciement, départ à la retraite, mobilité interne...)?

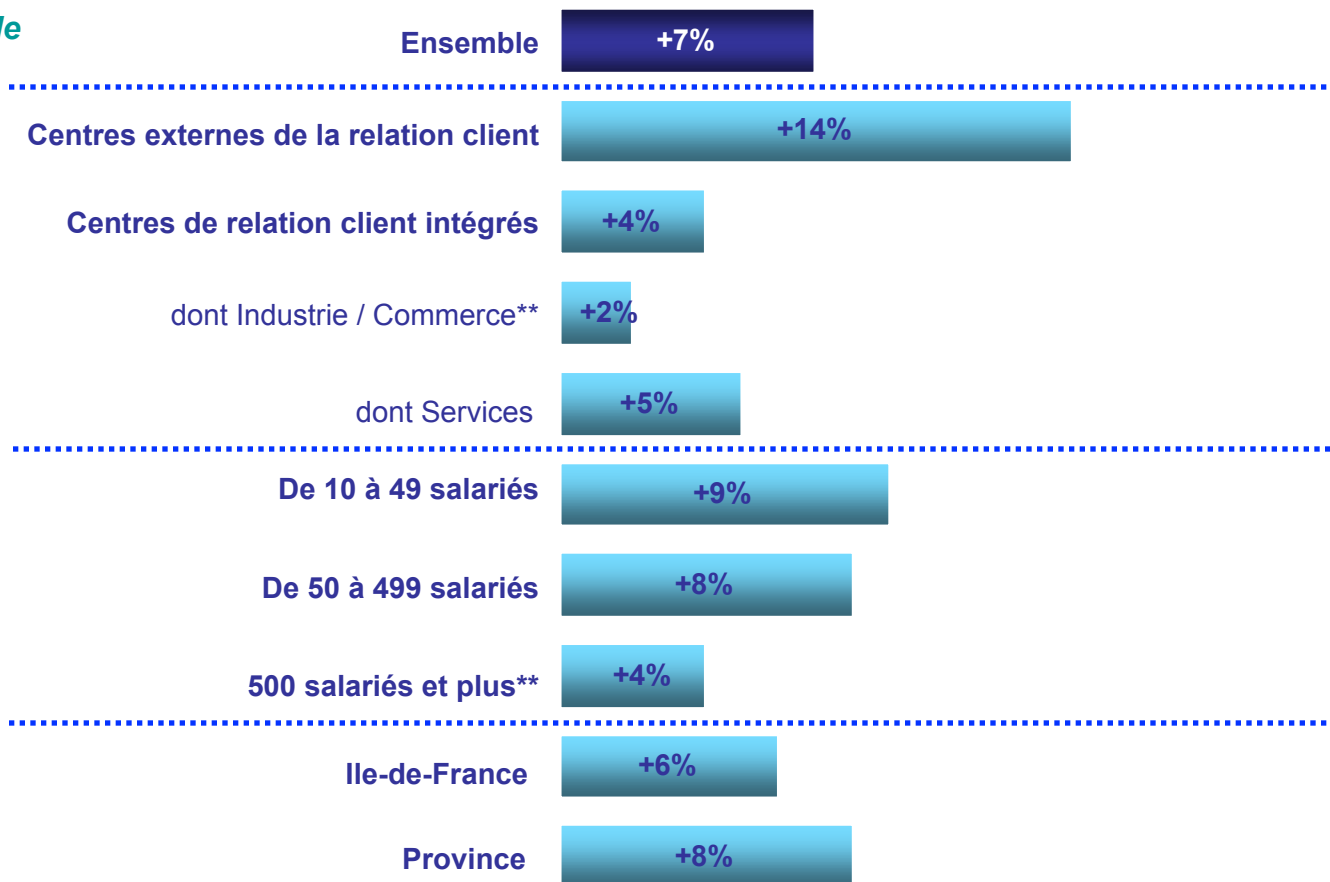
Base : Ensemble



# Prévisions en matière de création de postes (En % sur la base des effectifs salariés actuels)\*

## Prévisions de création de postes en pourcentage

Base : Ensemble



\* Rapport (en %) entre le nombre de créations de poste prévues pour les six prochains mois et le nombre de salariés travaillant spécifiquement au sein du centre de contact. Rapport calculé à partir des questions suivantes « Dans votre établissement, combien de salariés travaillent spécifiquement au sein de votre centre de contact à distance toutes fonctions confondues ? » et « Dans les 6 prochains mois, combien de postes pensez-vous pouvoir créer dans le centre de contact à distance de votre établissement, c'est-à-dire hors remplacements ? »

\*\* attention bases faibles



**Ipsos Public Affairs**

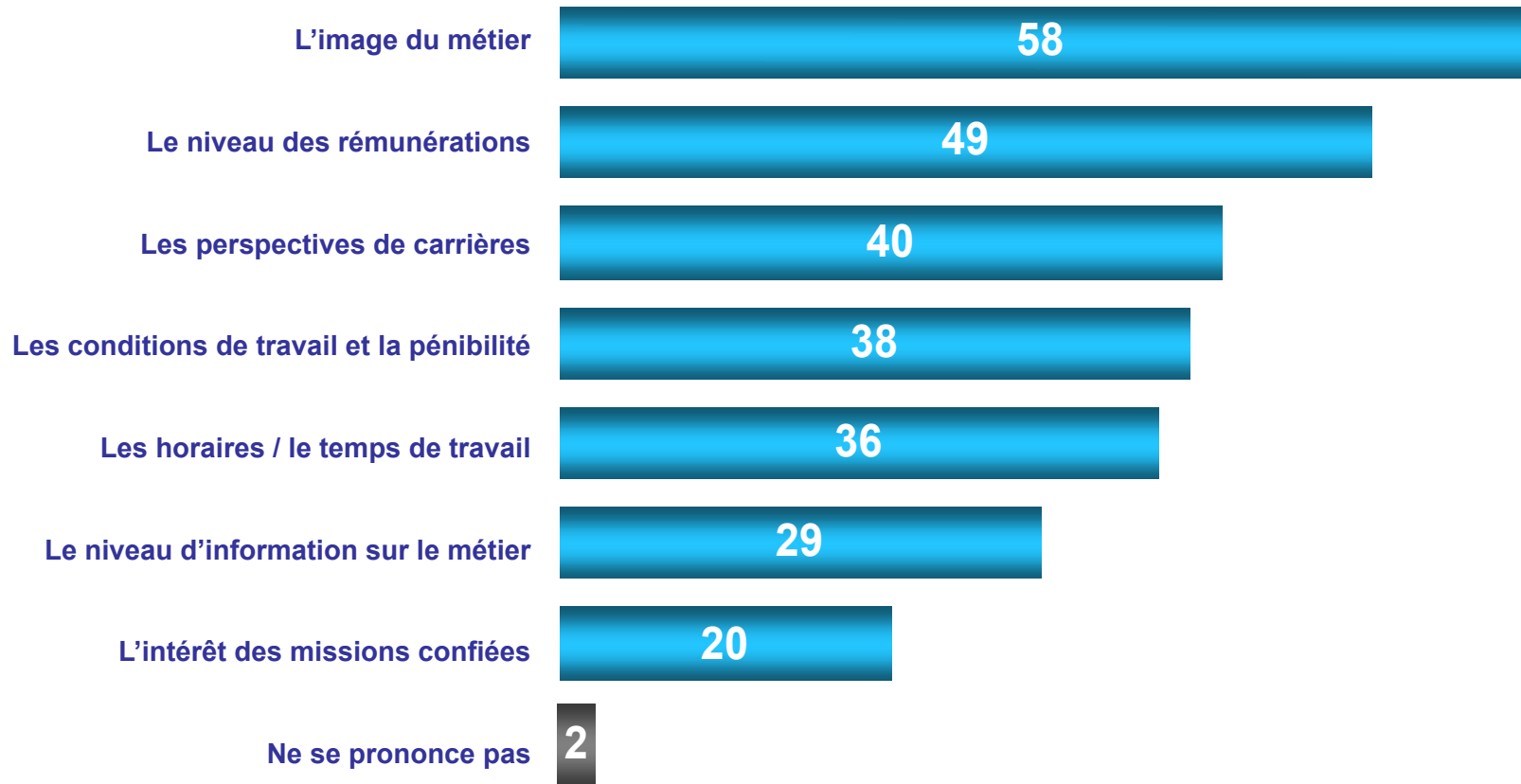
The Social Research and Corporate Reputation Specialists

## **III – La filière de la Relation Client : difficultés, attentes et opportunités**

# Freins à l'attractivité du métier

Question : Selon vous, quels sont les principaux freins à l'attractivité du métier de la relation client ? \*

Base : Ensemble

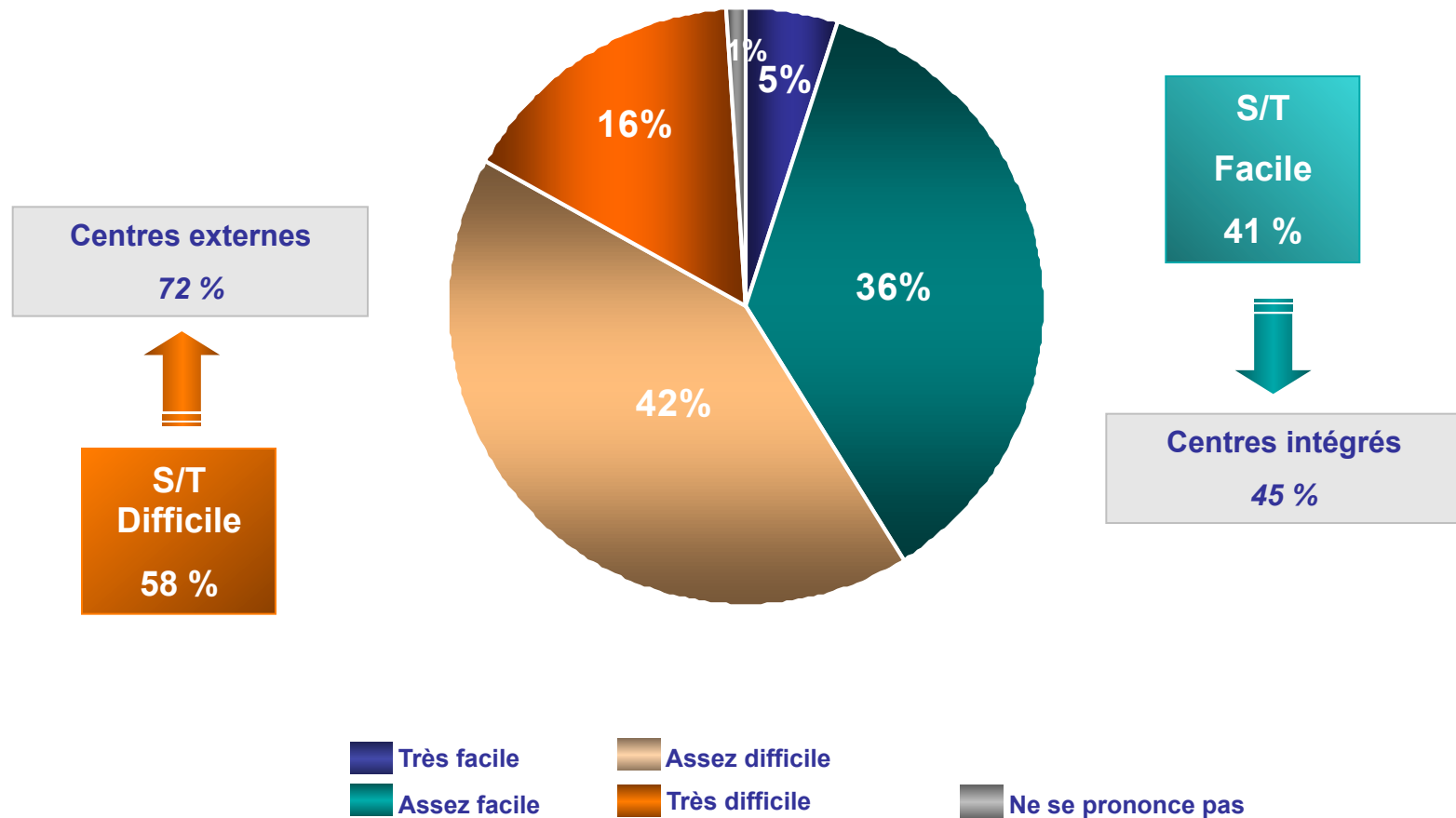


\*Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

# Facilité du recrutement

Question : Pour votre centre de contact à distance, trouver des candidats à l'embauche c'est en ce moment....

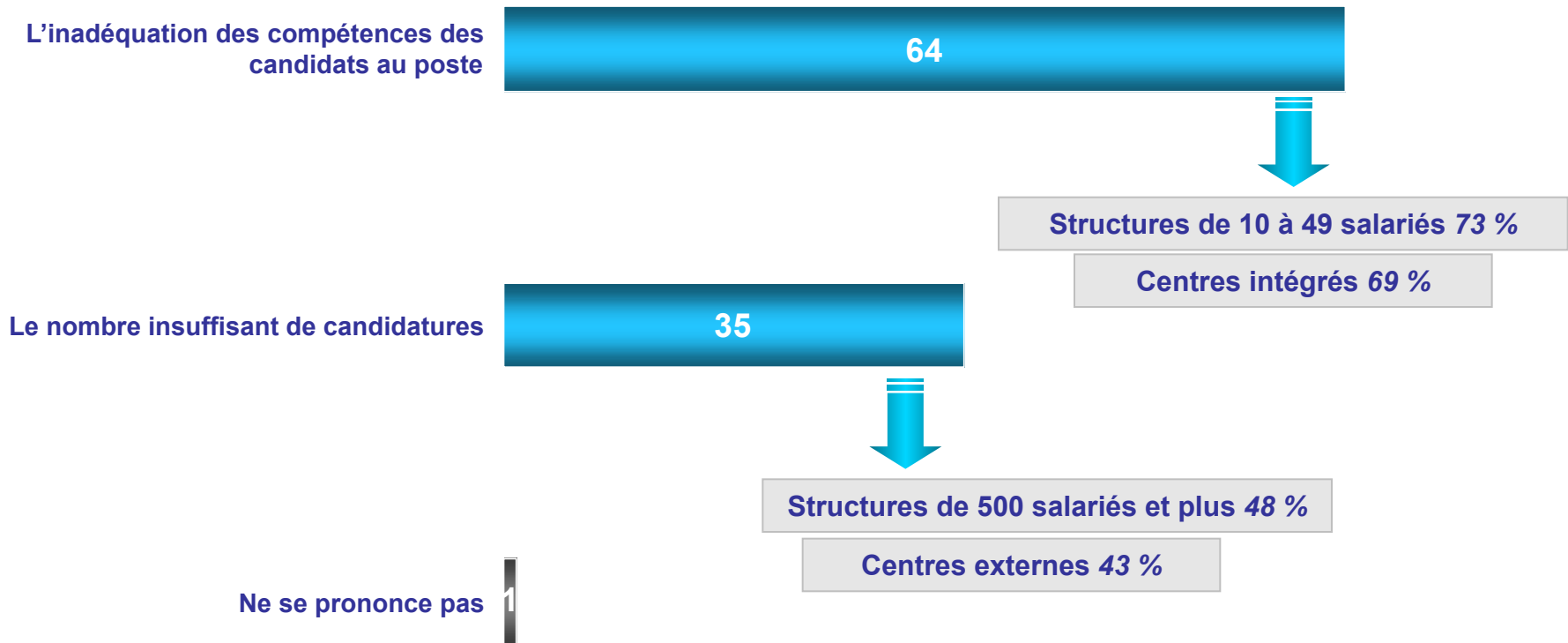
Base : Ensemble



# Raisons des difficultés de recrutement

**Question :** Parmi les raisons suivantes, quelle est celle qui explique le mieux le fait qu'il est difficile pour votre centre ou service de relation client de recruter en ce moment ?

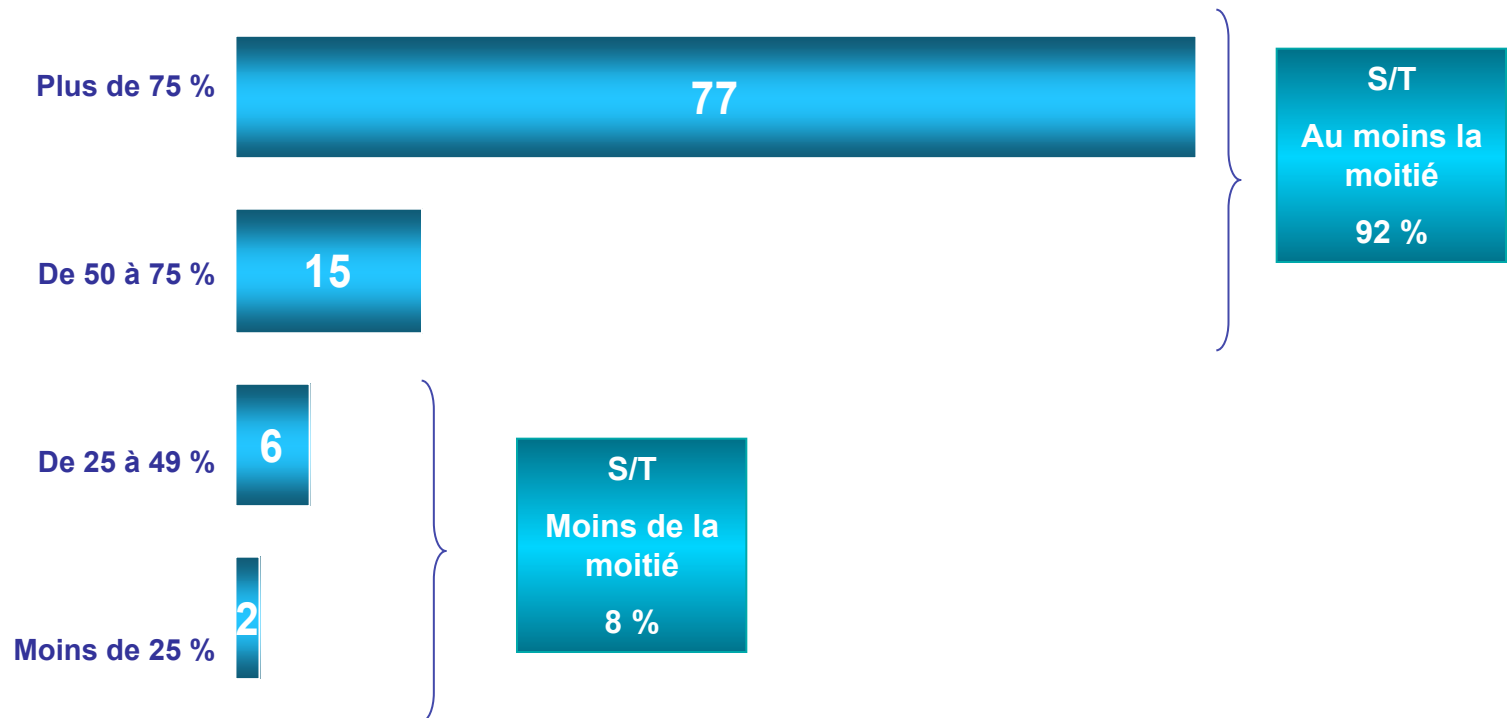
**Base :** ceux qui trouvent le recrutement difficile



# Proportion de salariés en CDI

Question : Parmi les salariés de votre centre de contact à distance, combien bénéficient d'un CDI ?

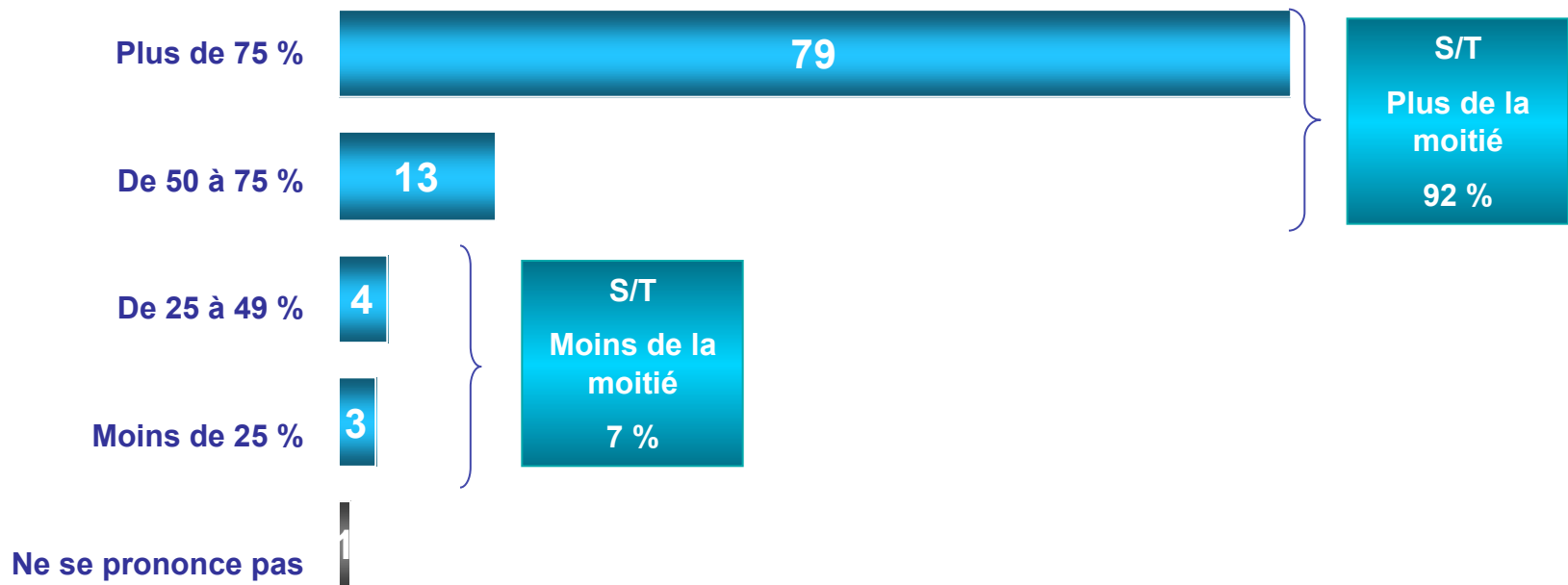
Base : Ensemble



# Proportion de salariés à temps complet

Question : *Et combien sont à temps complet ?*

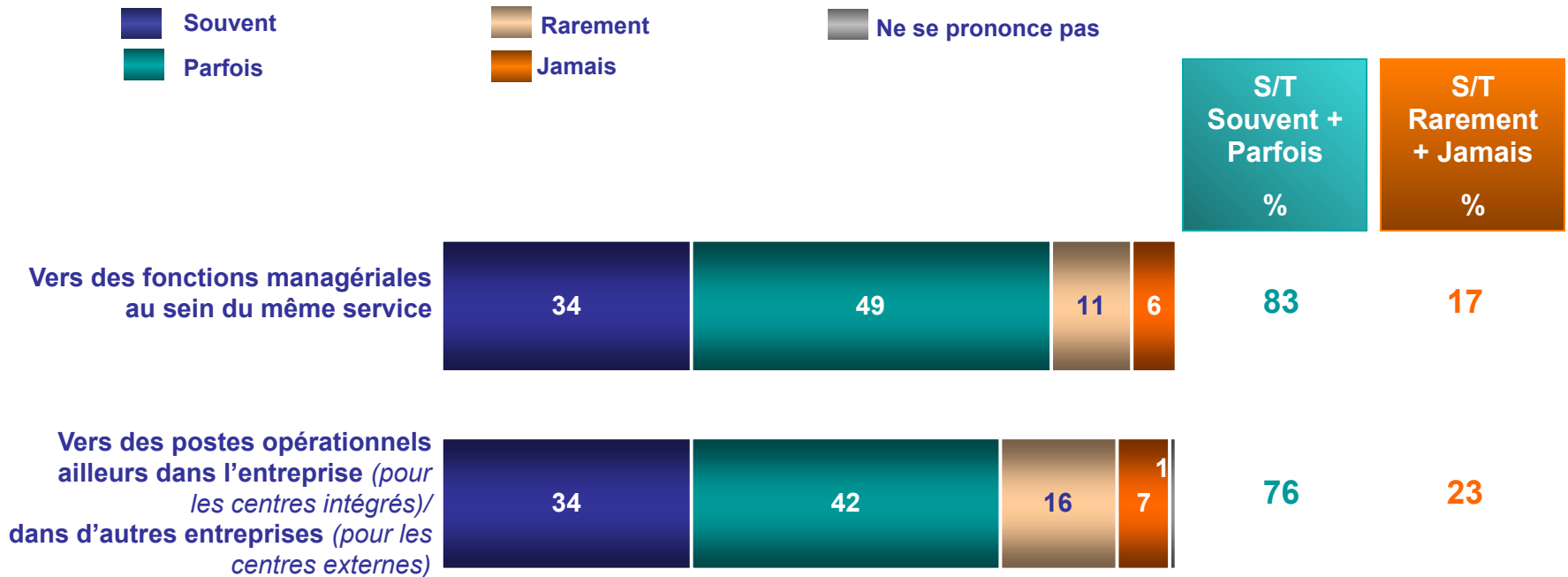
Base : Ensemble



# Le travail en centre de contact à distance comme tremplin

Question : D'après vous, le travail en centre de contact à distance est-il souvent, parfois, rarement ou jamais un tremplin...

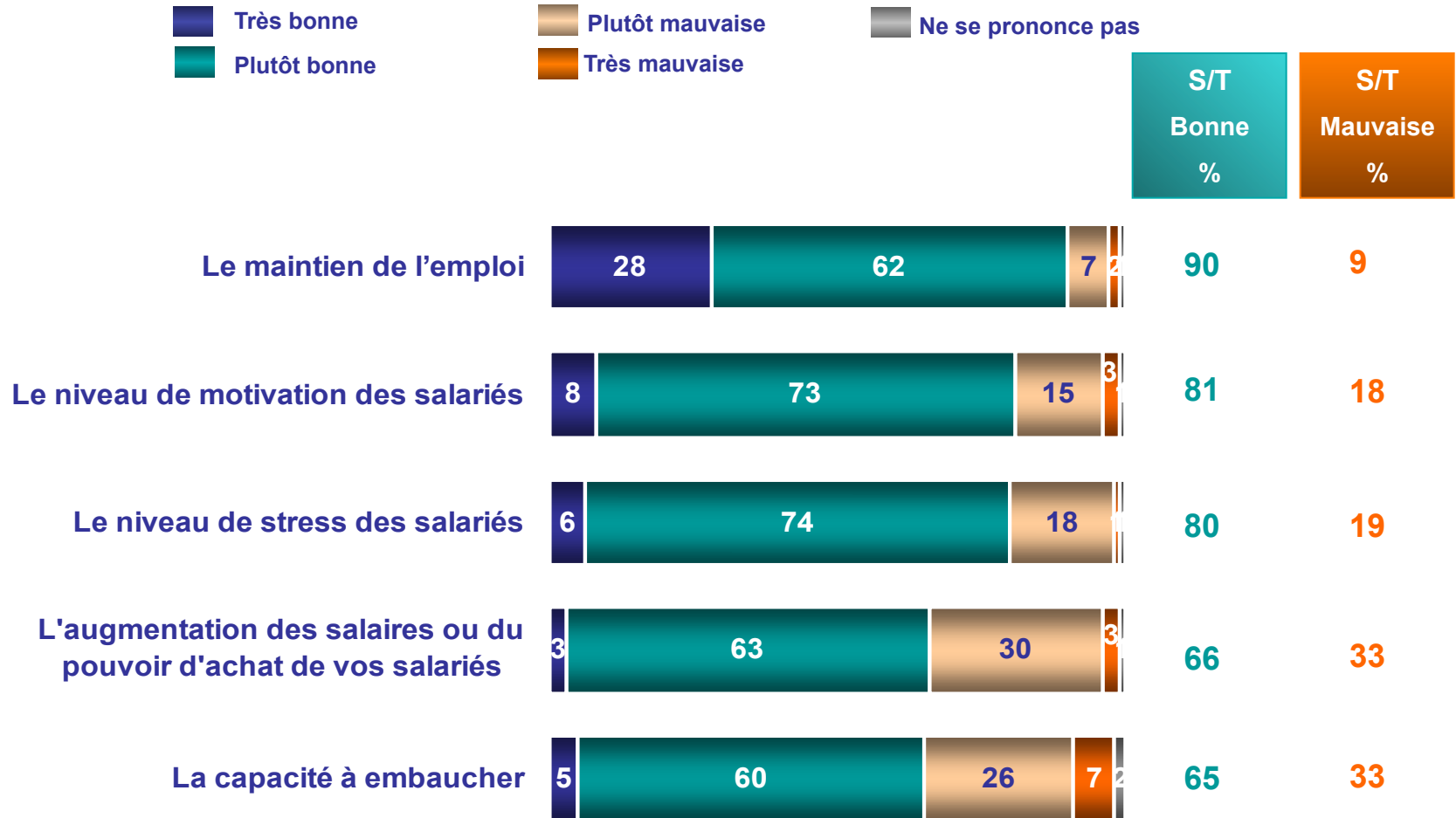
Base : Ensemble



# Situation au sein du centre de contact à distance

Question : *Au sein de votre centre de contact à distance, comment jugez-vous la situation concernant... ?*

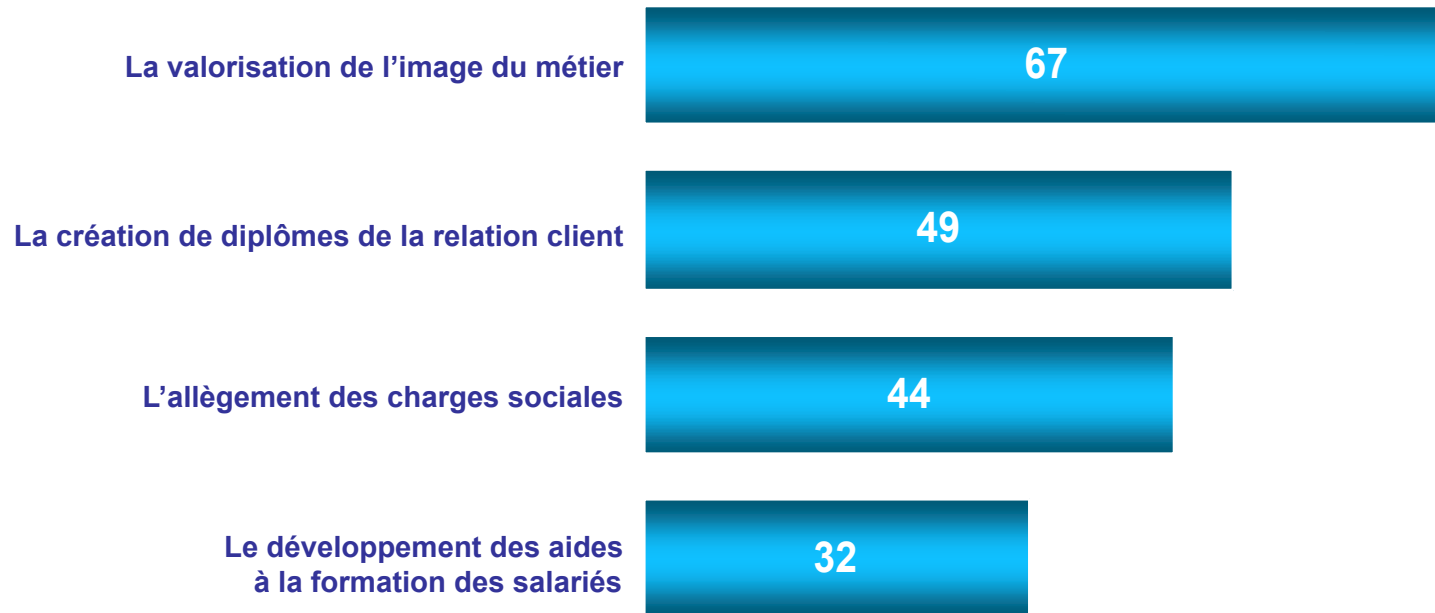
Base : Ensemble



# Les 4 principales attentes des responsables des centres pour développer l'activité

Question : Selon vous, quelles mesures\* parmi les suivantes faudrait-il mettre en place en priorité pour développer votre activité ?

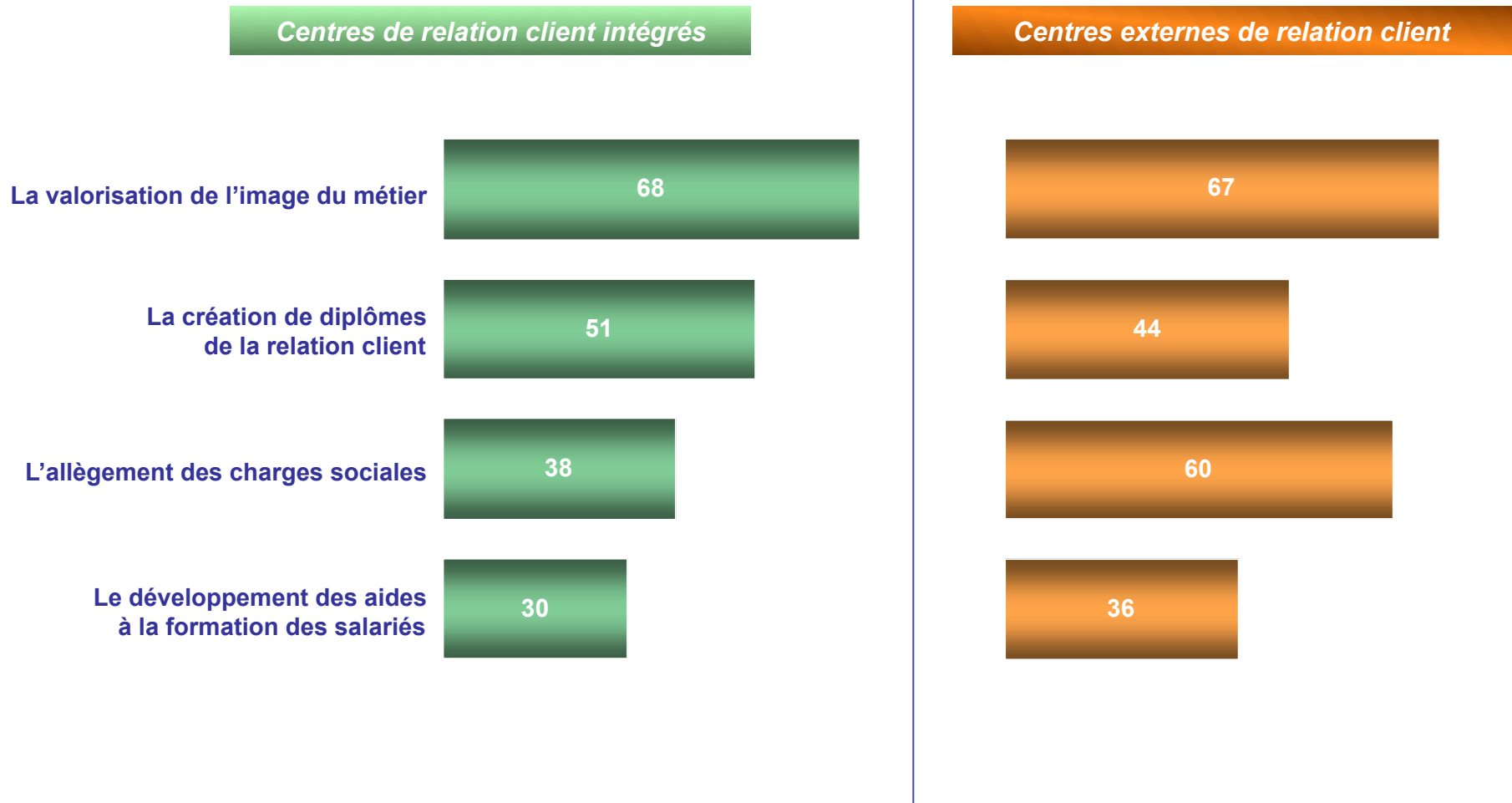
Base : Ensemble



\*Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

# Les 4 principales attentes des responsables des centres pour développer l'activité

Question : Selon vous, quelles mesures parmi les suivantes faudrait-il mettre en place en priorité pour développer votre activité ?



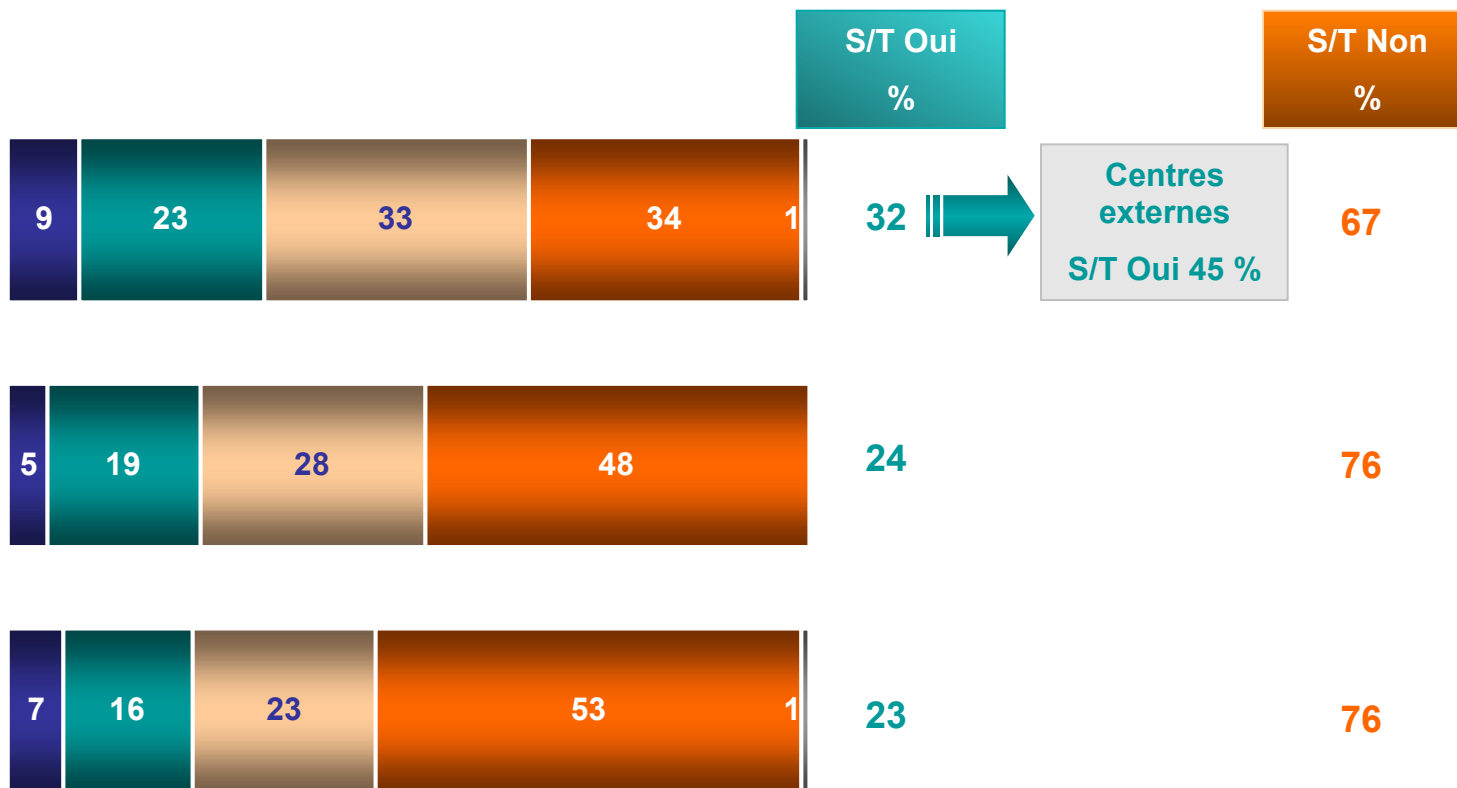
\*Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

# Les opportunités pour l'activité des centres

Question : Selon vous, chacune des opérations suivantes représente-t-elle une opportunité pour l'activité de votre centre de contact à distance ?

Base : Ensemble

■ Oui, vraiment     
 ■ Non, plutôt pas     
 ■ Ne se prononce pas  
■ Oui, plutôt     
 ■ Non, vraiment pas





**Ipsos Public Affairs**

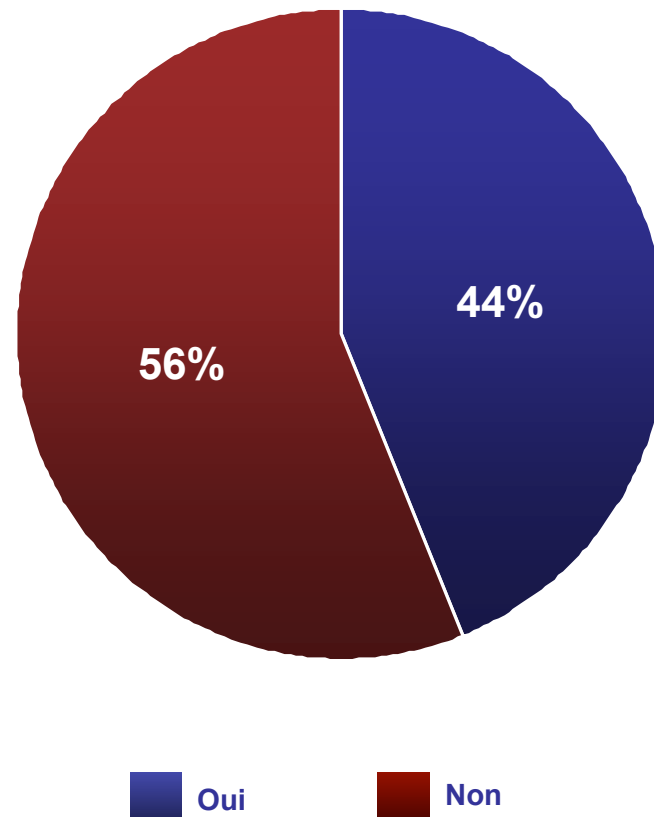
The Social Research and Corporate Reputation Specialists

## **IV – La filière de la Relation Client : le label Responsabilité Sociale**

# Notoriété du label Responsabilité Sociale de la Relation Client

Question : *Connaissez-vous le label Responsabilité Sociale de la Relation Client?*

*Base : Ensemble*



# Utilité du label Responsabilité Sociale de la Relation Client

Question : : Selon vous, le label Responsabilité Sociale de la Relation Client permet-il...

Base : Ceux qui connaissent le label

- Oui, vraiment
- Non, plutôt pas
- Ne se prononce pas
- Oui, plutôt
- Non, vraiment pas

