

## COMMUNIQUE DE PRESSE

# Centres de contacts : Une activité qui se contracte en France, des indicateurs sociaux qui se maintiennent.

Le Syndicat Professionnel des Centres de Contacts (SP2C) et BearingPoint publient le 8<sup>ème</sup> baromètre de l'outsourcing. Il en ressort que, si l'activité décline en France, les indicateurs sociaux se maintiennent avec une part de recrutements en CDI majoritaire, des salariés seniors et qualifiés, et une augmentation de la population en situation de handicap.

**Paris, le 30 septembre 2015** – Le SP2C, en partenariat avec le cabinet de conseil en management et technologies BearingPoint, dévoile les dernières conclusions de son baromètre des outsourcing pour l'année 2014.

Si le secteur a connu en 2014 une légère embellie au niveau global (+0.9% par rapport à l'année précédente), l'activité de la France enregistre une baisse pour la 2<sup>e</sup> année consécutive : -2,5% en chiffre d'affaires, et -2,2% pour l'emploi. L'activité à l'Offshore, elle, a connu une croissance de 10,1%.

### **Des effectifs plus seniors, plus qualifiés et employés plus longtemps pour la France**

Malgré cette contraction de l'activité sur le territoire, les indicateurs sociaux restent performants avec une embauche majoritairement en CDI (77%), et à temps plein (91%). On constate également une main d'œuvre majoritairement qualifiée : 52% des salariés sont Bac +2 et plus.

Le baromètre SP2C-BearingPoint confirme aussi la tendance d'un salariat plus « sénior », et une légère augmentation de la proportion de femmes. La diversité a également progressé dans les centres de contacts : le taux d'emploi de personnes en situation de handicap continue de croître avec 5,5% en 2014, quand le taux effectif global (TEG) confirme la tendance d'une évolution à la hausse, de 7% en 2014. En France, le Nord-Pas-de-Calais arrive en tête des régions de prédilection : il représente 24% de l'emploi en province et 16% des sites.

### **Un secteur dépendant de la téléphonie et de l'énergie**

Le secteur de la téléphonie reste le secteur principal en termes de revenus, même si sa part évolue à la baisse en France (37% du chiffre d'affaires en France des outsourcing est réalisé dans le domaine de la téléphonie, vs. 46% en 2013). En Offshore, il se maintient à un niveau élevé (62% du chiffre d'affaires à l'Offshore) mais enregistre également une baisse de 9 points par rapport à l'année précédente.

Le secteur de l'énergie représente quasiment ¼ du chiffre d'affaires réalisé sur le territoire national. Le tourisme, les transports et l'industrie plébiscitent l'emailing (15% du CA) tandis que les services publics conservent le courrier comme moyen privilégié de contact avec leurs interlocuteurs.

## Emergence des nouveaux canaux face au téléphone

Les nouvelles pratiques comme la modération de communautés et les sms émergent, le téléphone reste prédominant dans la relation client «outsourcée» : ce canal représente encore entre 71 et 90% des revenus, essentiellement en provenance de la banque, de l'assurance et de l'énergie.

On constate une légère progression des médias digitaux, avec un début de spécialisation : le *web call back* est de plus en plus utilisé dans la vente, tandis que la hotline technique apparaît plus adaptée aux médias sociaux (blogs et forums) et le sms est privilégié pour la relation client.

Les outsourcers anticipent un développement de ces médias digitaux, notamment du tchat, qui devrait gagner 5 points d'ici à 2018.

\*\*\*

## Méthodologie

Le baromètre SP2C – BearingPoint fait le point sur l'évolution du secteur des Centres de Contacts externalisés en France. L'étude a été construite à partir des informations fournies par les membres du SP2C, sur la base de questionnaires élaborés par le SP2C et BearingPoint. Elle a été réalisée sur la période avril à juin 2015 et porte sur les données des années 2014, 2013 et 2012 disponibles. Périmètre France : 13 membres du SP2C.

## A propos du SP2C

Le **Syndicat des professionnels des Centres de Contacts (SP2C)**, a été créé en 1979. Il est le seul syndicat patronal agréé par le Ministère du Travail à représenter le secteur auprès des organismes institutionnels. Il regroupe aujourd'hui 13 prestataires externalisés de centres d'appels dont les 7 premiers du classement des outsourcers. Le SP2C représente plus de 50000 emplois en France.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur <http://www.sp2c.org>.

Retrouvez-nous sur [Twitter](#) et [LinkedIn](#)

## A propos de BearingPoint

Les consultants de BearingPoint savent que l'environnement économique change en permanence et que la complexité qui en découle nécessite des solutions audacieuses et agiles. Nos clients du secteur public comme privé obtiennent des résultats concrets lorsqu'ils travaillent avec nous. Nous conjugons compétences sectorielles et opérationnelles avec notre expertise technologique et nos solutions propriétaires pour adapter nos services aux enjeux spécifiques de chaque client. Cette approche sur mesure est au cœur de notre culture et nous a permis de construire des relations de confiance avec les plus grandes organisations publiques et privées. Notre réseau global de 9700 collaborateurs accompagne nos clients dans plus de 70 pays et s'engage à leurs côtés pour des résultats mesurables et un succès durable.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur <http://www.bearingpoint.com/fr-fr>.

Retrouvez-nous sur [Twitter](#) : [@BearingPoint\\_FR](#) et [LinkedIn](#)

**Contacts presse :**

**SP2C**

Gaëlle Bonnefond  
Secrétaire Générale  
Tel : 06 84 28 47 13  
Mail: [secretaire-general@sp2c.org](mailto:secretaire-general@sp2c.org)

**BearingPoint**

Chrystel Pepin Lehalleur  
Directrice Marketing & Communication  
Tel. +33 1 58 86 57 94  
Mail : [chrystel.pepinlehalleur@bearingpoint.com](mailto:chrystel.pepinlehalleur@bearingpoint.com)  
Twitter : [@BearingPoint](https://twitter.com/BearingPoint)