

Etude 2015

SP2C- BearingPoint

« Face aux enjeux de restructuration du secteur, quelles sont les perspectives d'évolution pour les Centres de Contacts ? »

3 Septembre 2015



Le Syndicat Professionnel des Centres de Contacts

La seule fédération professionnelle du secteur, regroupe la quasi-totalité des prestataires de service « Outsourcers » (90% du CA du secteur)

- Les objectifs du SP2C sont :
 - De défendre les intérêts des professionnels et de les soutenir individuellement ou collectivement et de promouvoir le secteur et de valoriser son image auprès des professionnels et du grand public
 - De contribuer activement à la construction de l'avenir d'un secteur à fort potentiel et de faire de lui un secteur moteur de l'économie de service avec une image plus équilibrée, reflet de la réalité des entreprises

2 axes

Se dégagent



Au niveau social

- Signature d'un accord cadre national
- Participation active aux réunions mensuelles de la Convention Collective des prestataires de service
- Ouverture de négociations spécifiques au secteur avec les partenaires sociaux
- Implication forte dans la construction et la pérennisation du Label de Responsabilité Sociale
- Dialogue permanent et constructif avec les partenaires sociaux



Au niveau économique

- Mise en place d'un Baromètre annuel depuis 2006 sur le secteur
- Réalisation d'une Charte en faveur d'un équilibre dans les relations entre Outsourcers et Annonceurs

BearingPoint

Qui sommes-nous ?

BearingPoint est un cabinet de conseil indépendant dont le cœur de métier est le **Business Consulting**.

Nous aidons nos clients à se transformer grâce à des solutions personnalisées, élaborées pour eux et avec eux.



3 350

Collaborateurs en **Europe** et **60 nationalités**
(2013)



2/3 de l'**Eurostoxx 50** et les **plus grandes administrations** nous font confiance



750

Collaborateurs en France



Nous accompagnons nos clients dans plus de **70 pays**,
avec notre **réseau international** de partenaires

Le Syndicat Professionnel des Centres de Contacts





Sommaire

Synthèse des résultats de l'étude

Evolution de l'activité

Localisation et emploi

Salaire et contrats de travail

Évolution des typologies de contacts

Top 10 Clients

Synthèse de l'étude

Rappel de la démarche

L'étude BearingPoint - SP2C fait le point sur **l'évolution du secteur des Centres de Contacts externalisés en France.**

L'étude est construite à partir des informations fournies par les membres du SP2C, sur la base de questionnaires élaborés par BearingPoint et le SP2C

- Période de réalisation de l'étude : avril à juin 2015
- Base de l'étude : données des années 2014, 2013 et 2012 disponibles
- Périmètre France : **13 membres du SP2C** (Xerox n'a pas participé à l'étude en 2015)
- L'étude 2015 met l'accent sur de nouveaux indicateurs sur les délais de paiement, et sur le thème des ressources humaines et des équilibres économiques du secteur, présentés dans les rubriques usuelles de l'étude ainsi que dans la nouvelle rubrique « Top 10 Client ».

Le SP2C et BearingPoint ont contribué à la rédaction du présent document. Toutefois, eu égard à la quantité importante d'informations contenues et traitées dans ce document (ci-après, les « Informations ») et du fait du nombre important de sources utilisées, le SP2C et BearingPoint ne sauraient en garantir la véracité, la complétude ou l'exactitude.

En conséquence, le SP2C et BearingPoint ne sauraient assumer une quelconque responsabilité au titre des Informations contenues dans ce document et/ou de leur utilisation.

Par ailleurs, toute décision prise par un lecteur sur la base de ce document ou des Informations qu'il contient, l'est sous la seule responsabilité de ce dernier et ne saurait engager la responsabilité du SP2C et de BearingPoint de quelque manière que ce soit.

Synthèse de l'étude

Messages clés

Un secteur qui résiste grâce à l'offshore sur 2014



Le chiffre d'affaires global (France et Offshore) a augmenté de moins de 1% entre 2013 et 2014

- Le chiffre d'affaires global 2014 du secteur (France et Offshore) est en **augmentation de 0,9%** par rapport à l'année précédente
- Le déclin de l'activité de la France ralentit et s'établit à **2,5%** en 2014 (contre -3,4% l'année précédente)
- La croissance de l'Offshore s'accélère par rapport à 2013, sans toutefois atteindre le niveau de 2012, et montre **une augmentation de 10,1%** du chiffre d'affaires, ce qui compense le déclin de l'activité en France et permet d'assurer la croissance du CA au global



L'emploi repart à la hausse de façon globale (France + Offshore)

- L'emploi **chute de 2,2%** en France, mais progresse fortement à l'offshore : **+9%**
- Le secteur emploie toujours une **très grande majorité de CDI (77%)** et de **temps plein (91%)**



Un effectif dont la qualification et la séniorité restent élevées

- La part des salariés de niveau Bac+2 et plus s'élève à **52%**
- Les salariés sont en moyenne **âgés de 31,8 ans** en 2014, au même niveau que 2013



La dépendance au secteur de la téléphonie diminue mais reste importante

- Le secteur de la téléphonie reste le secteur principal en termes de chiffre d'affaires, même si sa part évolue à la baisse en France (**37%** du chiffre d'affaires en France des outsourcingeurs est réalisé dans le domaine de la téléphonie, vs. 46% en 2013). A l'Offshore il se maintient à un niveau élevé (**62%** du chiffre d'affaires à l'Offshore des outsourcingeurs, soit une baisse de 9 points par rapport à 2013)
- Le secteur de l'énergie représente quasiment **1/4** du chiffre d'affaires réalisé par les outsourcingeurs sur le territoire national



Le **téléphone** demeure le **média principal**, tandis que la part des **médias digitaux** progresse lentement, avec un début de spécialisation (Web Call Back pour la vente, blogs et forums pour la Hotline Technique). Les outsourcingeurs anticipent un développement des médias digitaux et notamment du **Tchat** d'ici à 2018 (+ 5 points)



Sommaire

Synthèse des résultats de l'étude

Evolution de l'activité

Localisation et emploi

Salaire et contrats de travail

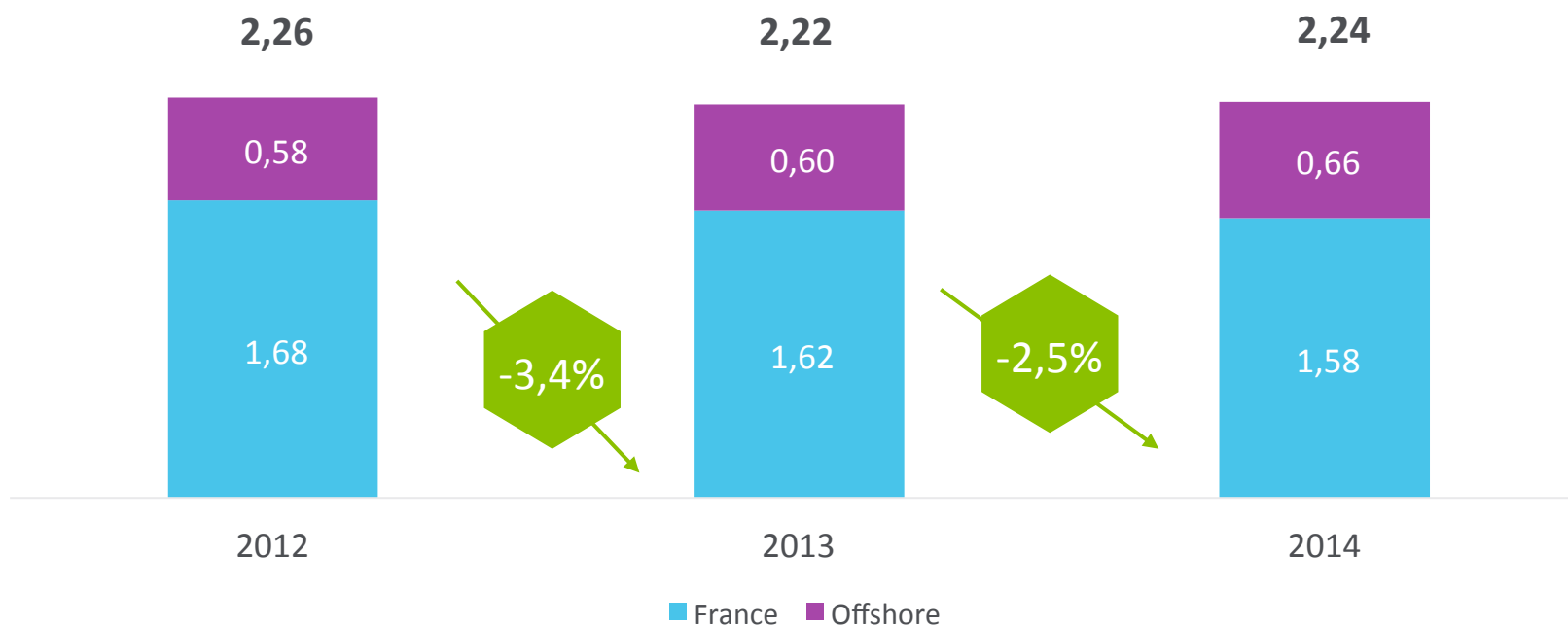
Évolution des typologies de contacts

Top 10 Clients

Evolution de l'activité

La baisse de l'activité en France ralentit

CA total du secteur
(en milliards d'euros)



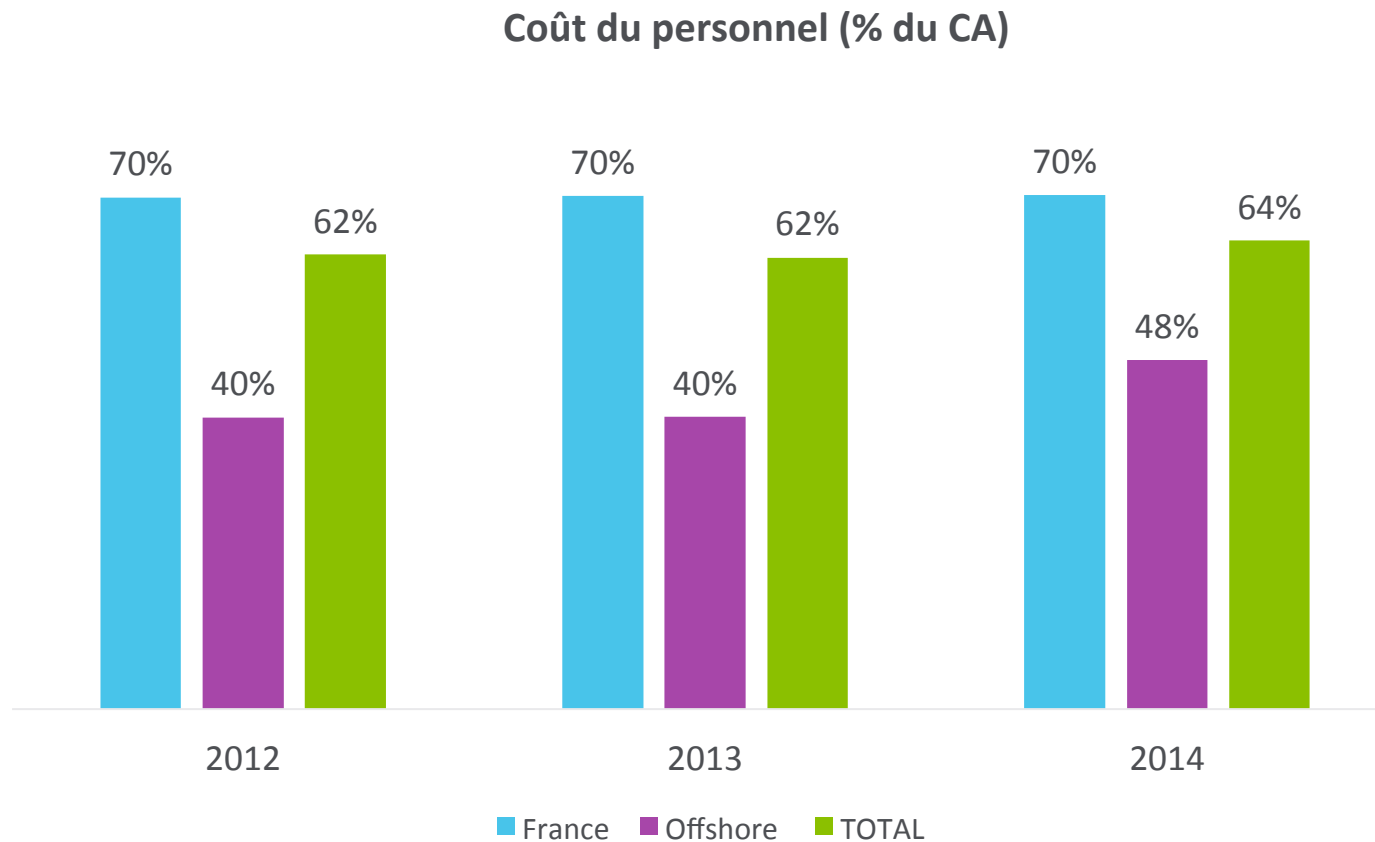
Sources : données de l'étude BearingPoint - SP2C

POINTS MARQUANTS

- Le chiffre d'affaires global 2014 du secteur en France s'établit à **1,58 milliards d'euros**, en diminution de **2,5 %** par rapport à l'année précédente (vs. -3,4% de 2012 à 2013).

Evolution de l'activité

Une augmentation globale du ratio coût de personnel / CA



Sources : données de l'étude BearingPoint - SP2C

POINTS MARQUANTS

- Le coût du personnel par rapport au chiffre d'affaires reste stable en France et augmente de 8 points à l'Offshore.



Sommaire

Synthèse des résultats de l'étude

Evolution de l'activité

Localisation et emploi

Salaire et contrats de travail

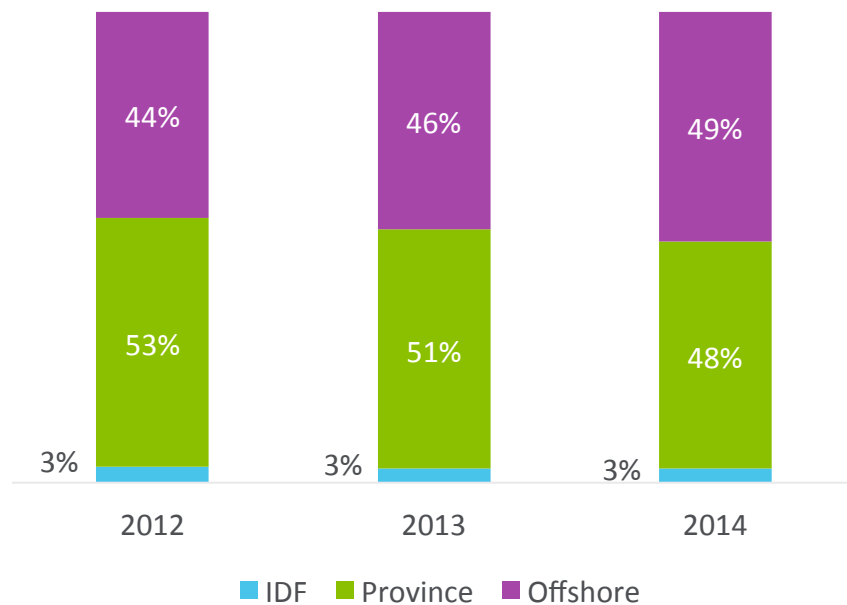
Évolution des typologies de contacts

Top 10 Clients

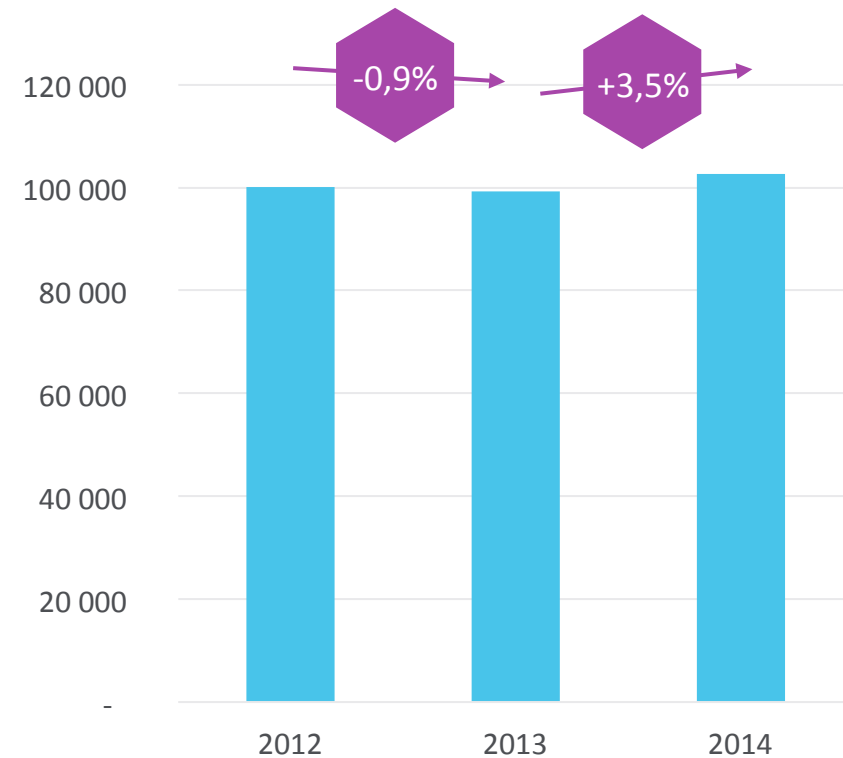
Localisation et emploi

Une situation contrastée sur les effectifs : baisse en France et hausse Offshore

Répartition de l'emploi par zone géographique en %



Evolution du nombre d'emplois au global (France et Offshore)



Sources : données de l'étude BearingPoint - SP2C

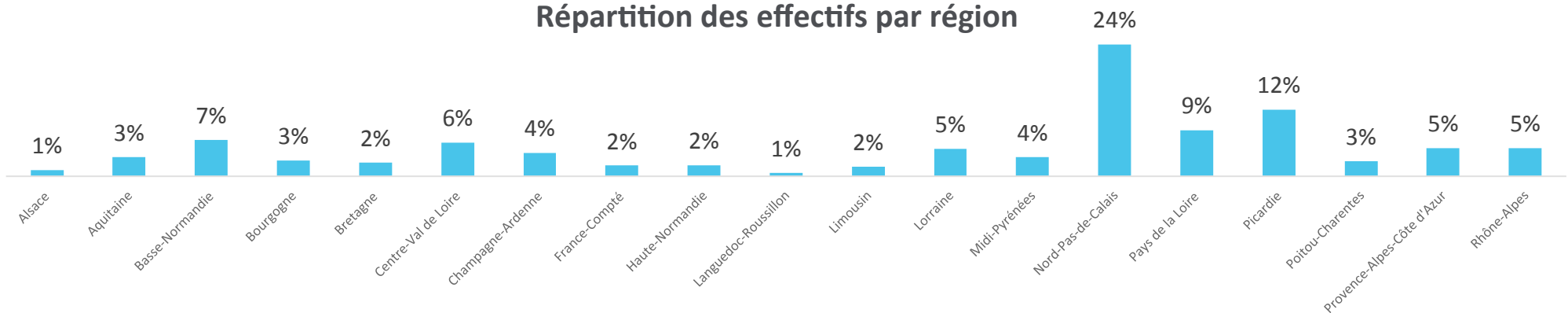
POINTS MARQUANTS

- L'Offshore gagne du terrain sur l'emploi depuis 2012 mais reste encore minoritaire par rapport à la France en 2014
- L'emploi au niveau France et Offshore progresse de **3,5%** au global entre 2013 et 2014.
- Au niveau de la France uniquement (Province et Ile de France), **l'emploi diminue de 2,2%** entre 2013 et 2014.
- L'emploi à l'offshore progresse de **9%**.

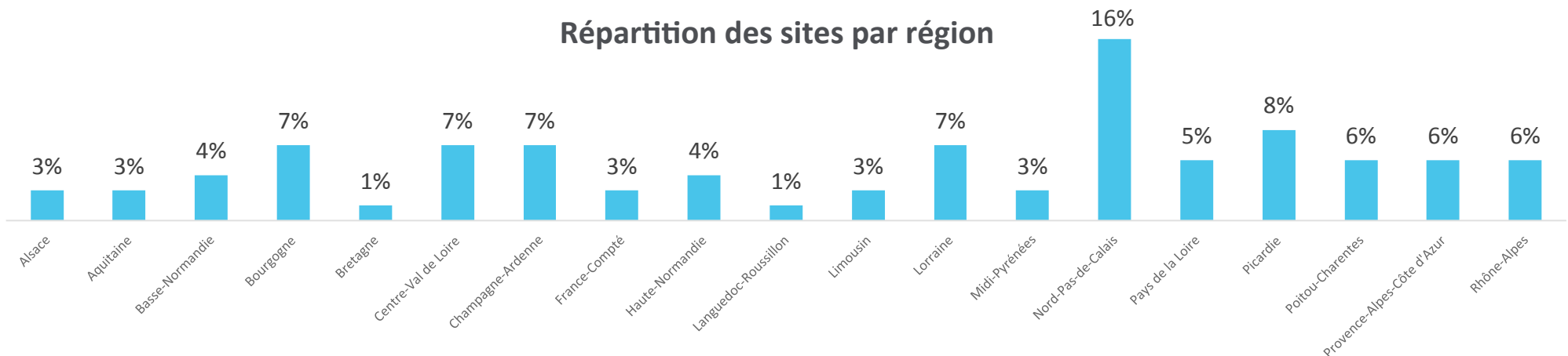
Localisation et emploi

Une répartition de l'activité hétérogène en province

Répartition des effectifs par région



Répartition des sites par région



Sources : données de l'étude BearingPoint - SP2C

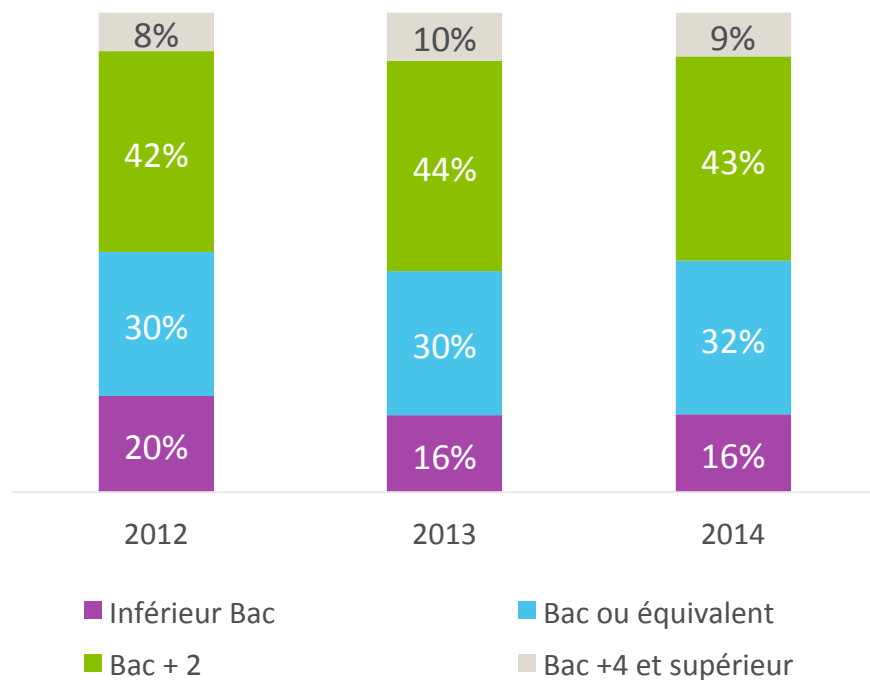
POINTS MARQUANTS

- Le nombre total d'effectifs en France en 2014 est de **53 627**
- Le Nord-Pas-de-Calais arrive en tête des régions en terme d'effectifs, avec **24%** de l'emploi de Province en 2014 et **16%** des sites.
- Les régions pour lesquelles aucune activité n'a été signalée sont : Auvergne, Corse, Guadeloupe, Guyane, La Réunion, Martinique, Mayotte

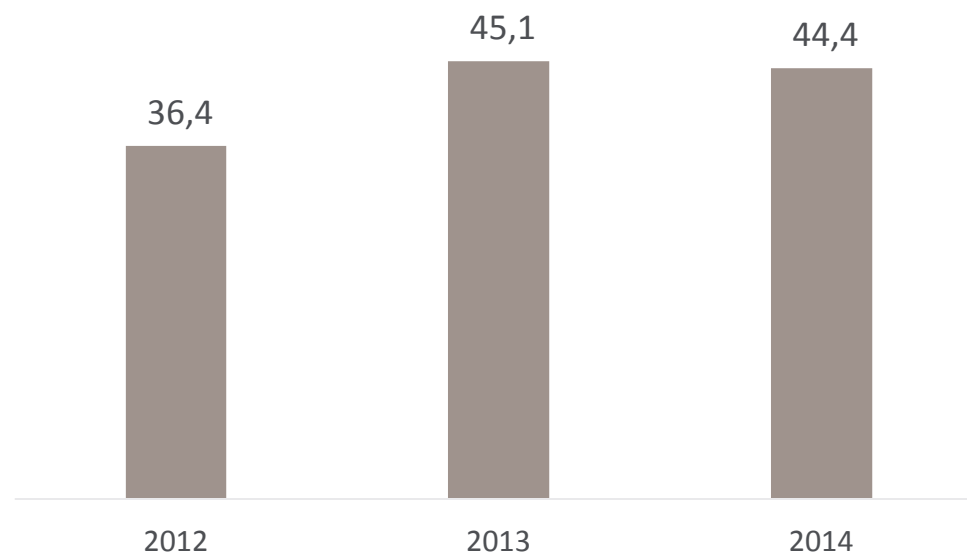
Localisation et emploi

Maintien des efforts de formation (niveau de diplôme, heures de formation) malgré une légère érosion

Niveau de diplôme



Nombre moyen d'heures de formation (par an et par salarié)



Sources : données de l'étude BearingPoint - SP2C

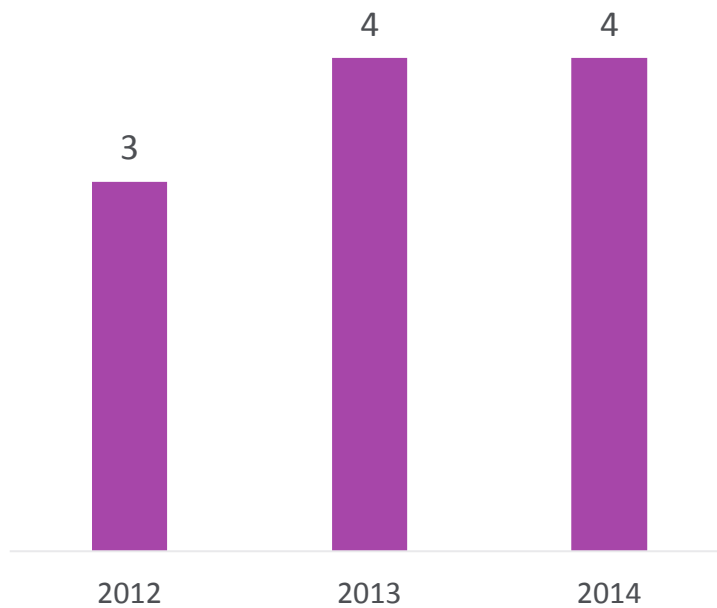
POINTS MARQUANTS

- Une diminution de la proportion des téléconseillers à Bac + 2 et plus, qui restent néanmoins majoritaires
- Le nombre d'heures de formation est en légère baisse (-1,5%) mais se maintient largement au-delà des 40 heures annuelles

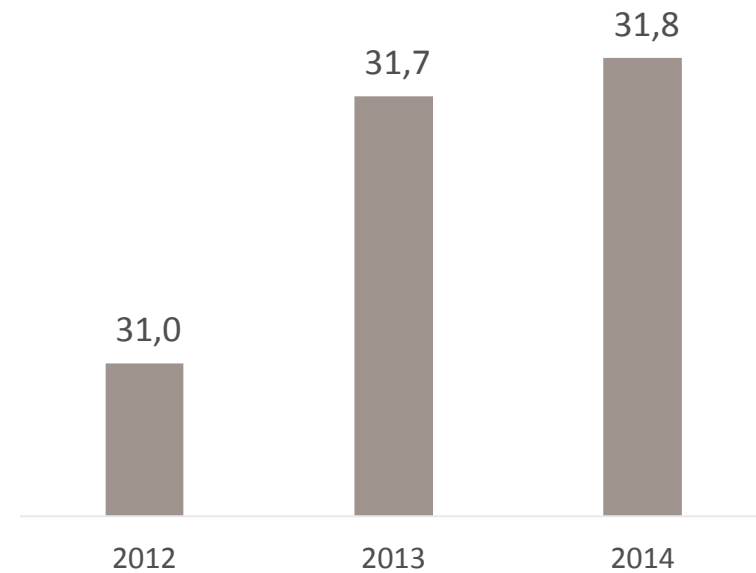
Localisation et emploi

Stabilité de l'ancienneté et de l'âge moyen

Nombre moyen d'années d'ancienneté



Age moyen



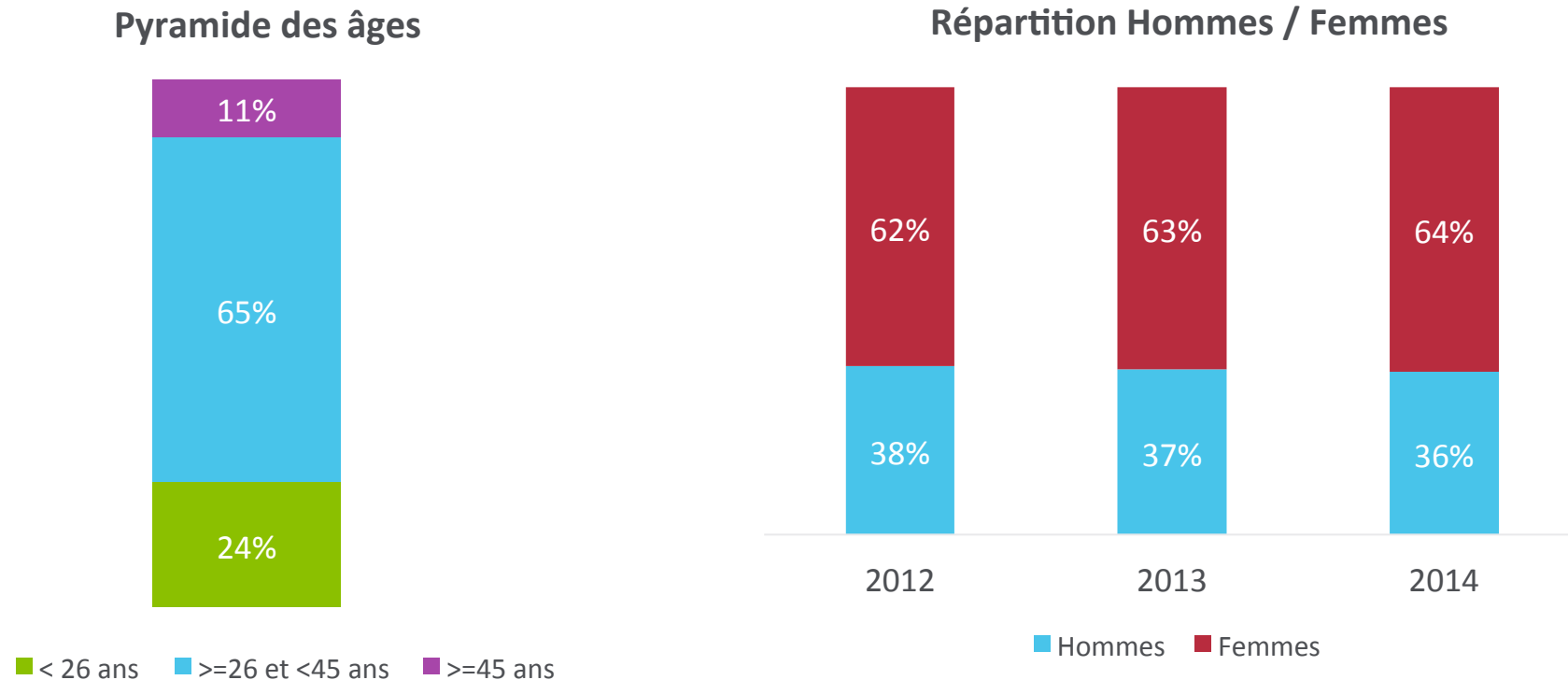
Sources : données de l'étude BearingPoint - SP2C

POINTS MARQUANTS

- L'ancienneté est **stable** en 2014
- L'âge moyen connaît une légère croissance pour atteindre 31,8 en 2014

Localisation et emploi

Une répartition hommes / femmes stable depuis 2012



Sources : données de l'étude BearingPoint - SP2C

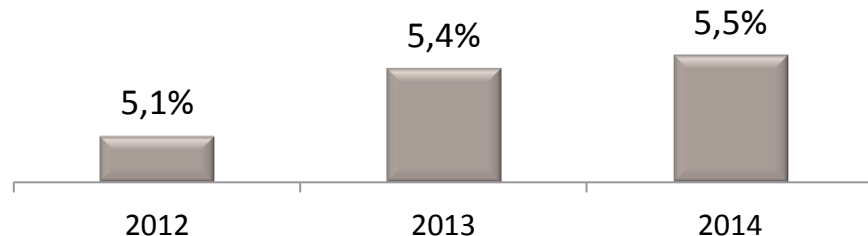
POINTS MARQUANTS

- La pyramide des âges confirme la tendance d'un salariat plus « senior » avec 24% de moins de 26 ans en 2014 (vs. 28% en 2013) et 65% de 26-45 ans (idem en 2013)
- **Une légère augmentation de la proportion de femmes en 2014**, qui reste dans un ratio environ 2/3 – 1/3 avec les hommes depuis 2012

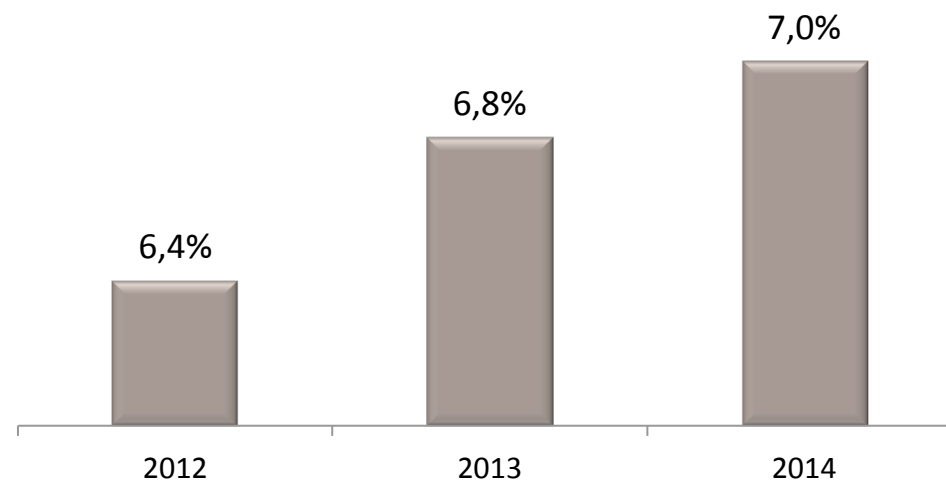
Localisation et emploi

Un taux d'emploi des personnes en situation de handicap en progression constante

Taux d'emploi direct (TED)



Taux effectif global (TEG)



Sources : données de l'étude BearingPoint - SP2C

POINTS MARQUANTS

- Le taux d'emploi direct (TED) dépasse régulièrement 5% pour se situer à **5,5%** en 2014.
- Le taux effectif global (TEG) confirme la tendance d'une évolution à la hausse, se situant à **7%** en 2014.



Sommaire

Synthèse des résultats de l'étude

Evolution de l'activité

Localisation et emploi

Salaire et contrats de travail

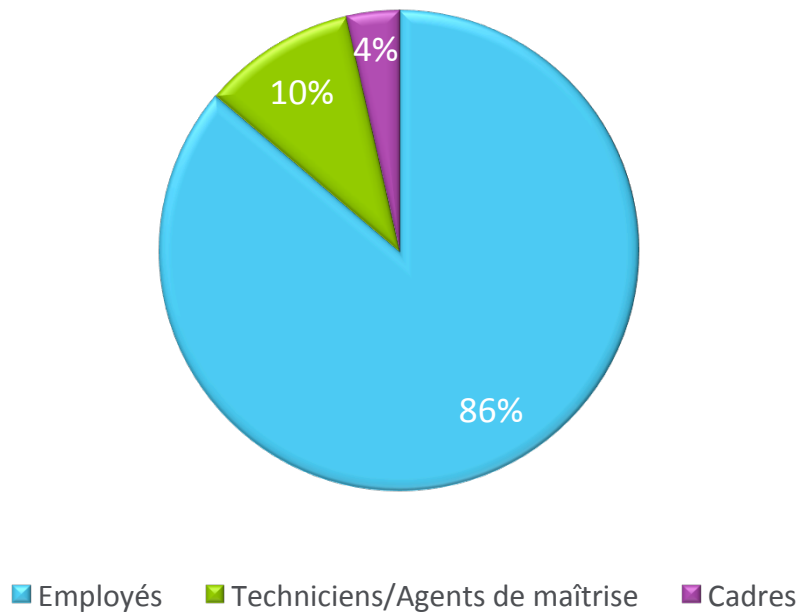
Évolution des typologies de contacts

Top 10 Clients

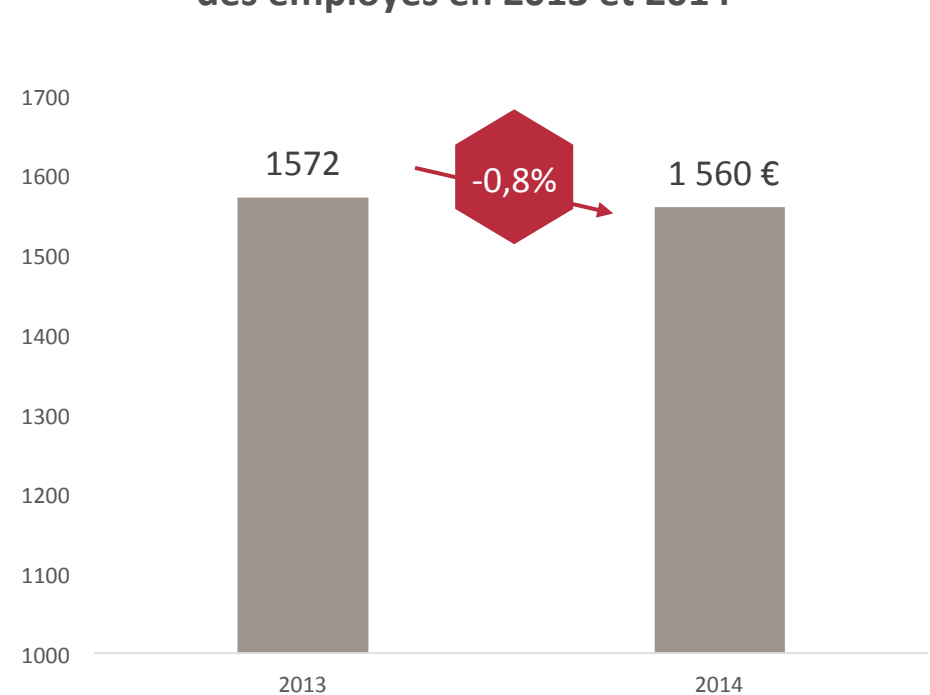
Salaire et contrats de travail

Les rémunérations souffrent des conditions de marché difficiles

Répartition des salariés



Rémunération brute mensuelle des employés en 2013 et 2014



Sources : données de l'étude BearingPoint - SP2C

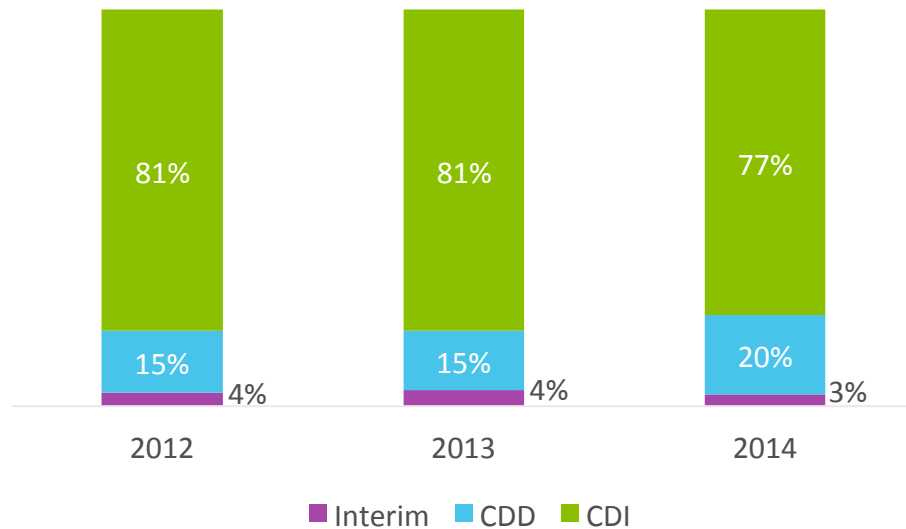
POINTS MARQUANTS

- La répartition des salariés est stable par rapport à l'année précédente
- Après une hausse significative l'année passée, la **rémunération des employés est en léger recul** par rapport à 2013 (-0,8%), sans toutefois retomber au niveau de 2012

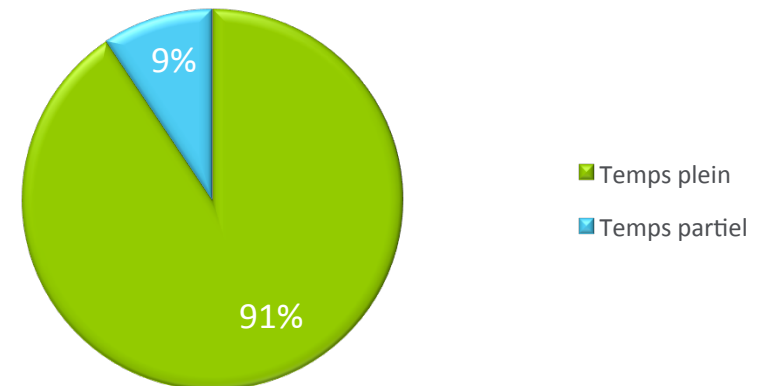
Salaire et contrats de travail

Une majorité de CDI et de temps plein

Typologie des contrats (1/2)



Typologie des contrats (2/2)



Sources : données de l'étude BearingPoint - SP2C

POINTS MARQUANTS

- **La part des CDD augmente fortement en 2014 (+ 5 points)** : ils représentent 20% de l'emploi
- **Les CDI représentent encore la grande majorité des contrats de travail** : 77% des employés sont en CDI
- **Les emplois à temps plein représentent plus de 90% de l'emploi** en France dans le secteur



Sommaire

Synthèse des résultats de l'étude

Evolution de l'activité

Localisation et emploi

Salaire et contrats de travail

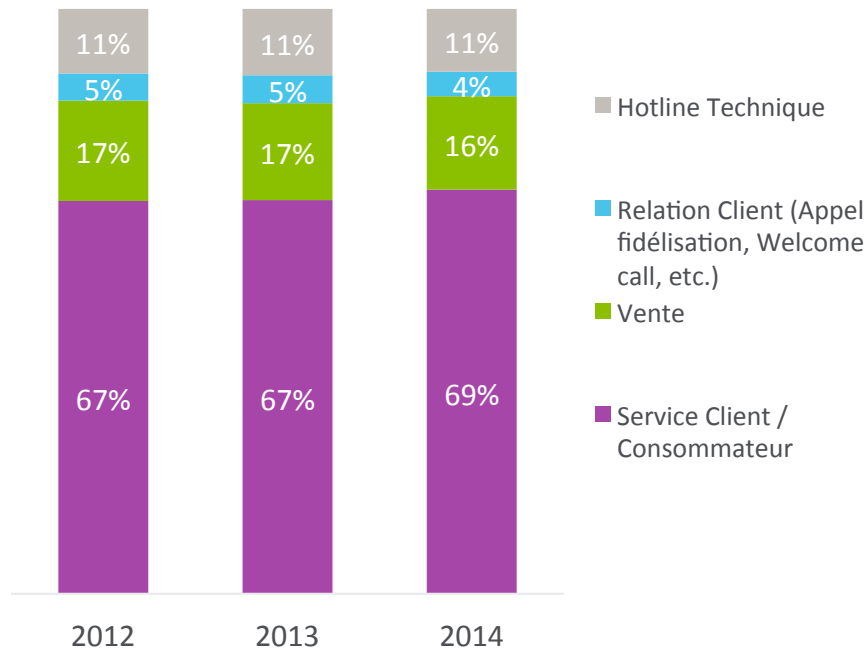
Évolution des typologies de contacts

Top 10 Clients

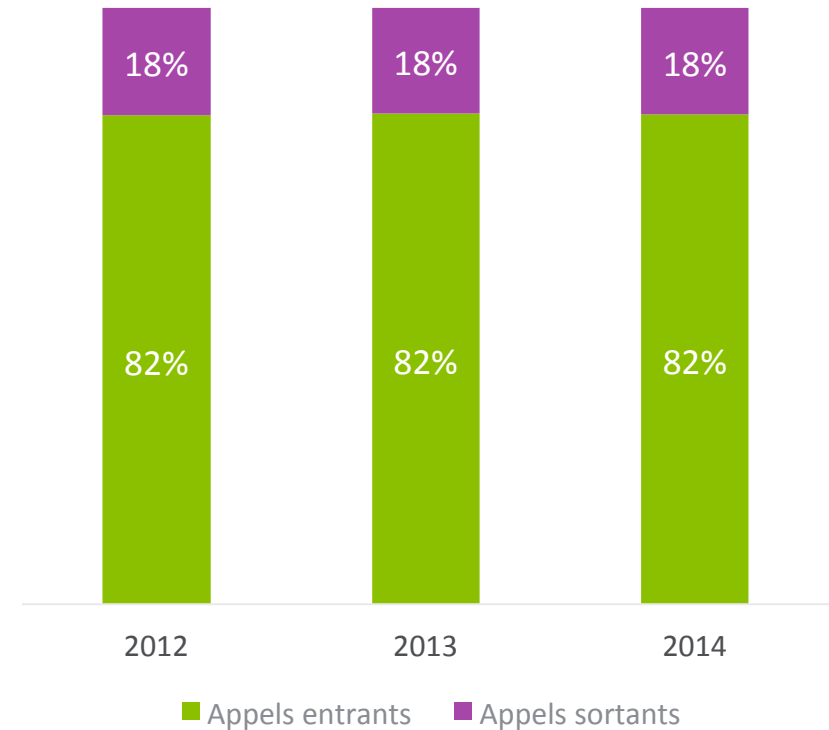
Évolution des typologies de contacts

Maintien de l'activité « Service Client » à un niveau élevé

Répartition du Chiffre d'Affaires par activité (1/2)



Répartition du Chiffre d'Affaires par activité (2/2)



Sources : données de l'étude BearingPoint - SP2C

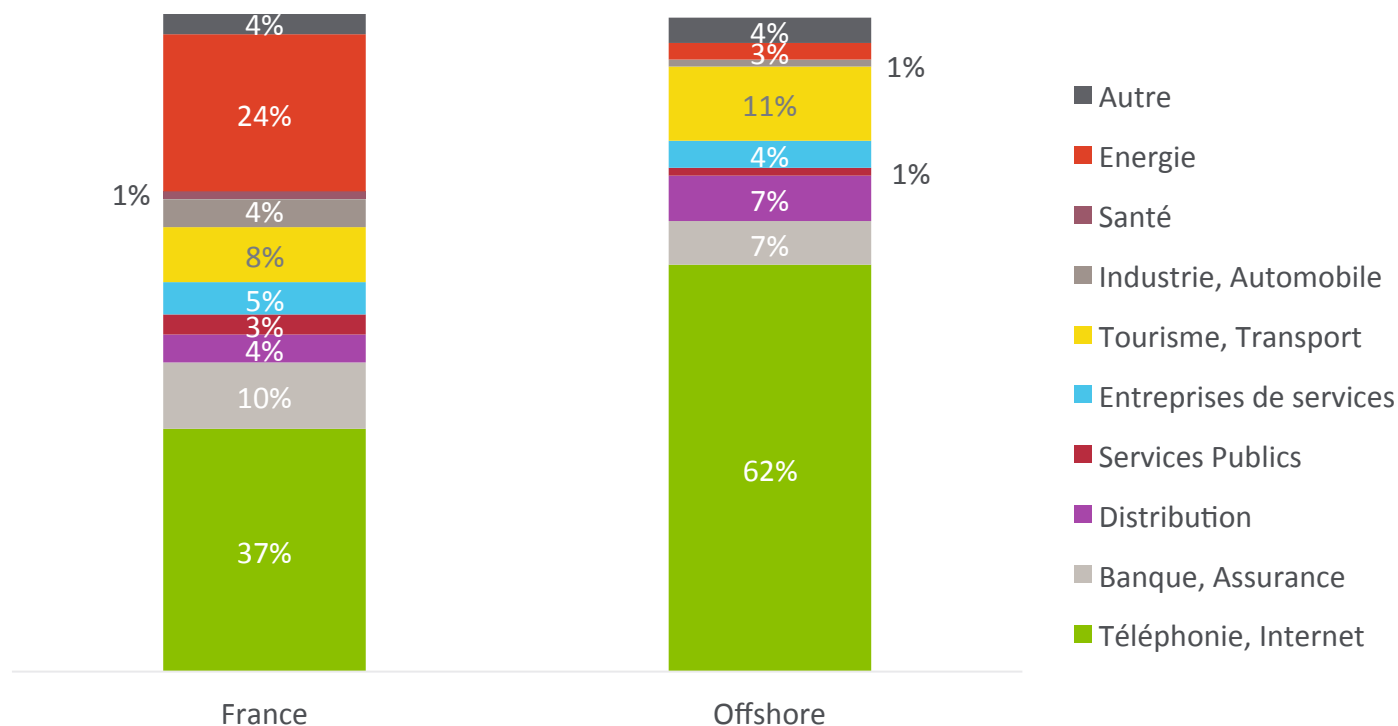
POINTS MARQUANTS

- La répartition de l'activité évolue peu entre 2013 et 2014, **le Service Client demeure l'activité majoritaire.**
- La part des **appels entrants** demeure très importante chez les outsourcing : **82% de l'activité.**

Évolution des typologies de contacts

Un secteur très dépendant de la téléphonie et de l'énergie

CA total réalisé par secteur et par zone géographique en %



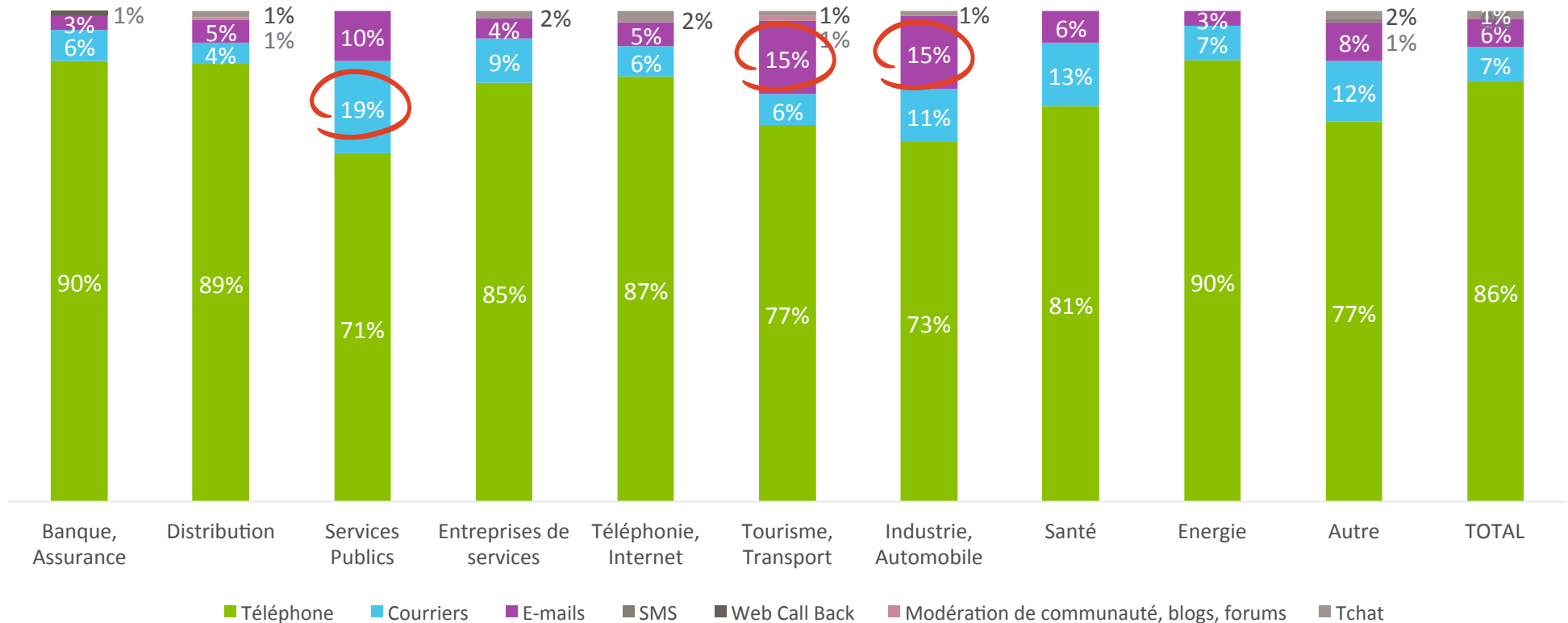
POINTS MARQUANTS

- L'activité du **secteur de la Téléphonie** est la source de revenu principale des outsourcing : il évolue à la **baisse en France** (37% vs. 46% en 2013) et il se maintient à un **niveau élevé à l'Offshore** (en baisse cependant, **62% en 2014** vs 71% en 2013).
- L'Offshore représente **41,4%** de l'activité du secteur de la téléphonie (vs 35,7% en 2013)
- En dehors du secteur de la Téléphonie, seuls les secteurs de la **Distribution et du Tourisme** réalisent une part plus importante du CA à l'Offshore
- Le secteur de l'Energie est assez peu représenté à l'offshore

Évolution des typologies de contacts

Le téléphone : un média encore incontournable

Répartition du CA par activité média et par secteur en %



Sources : données de l'étude BearingPoint - SP2C

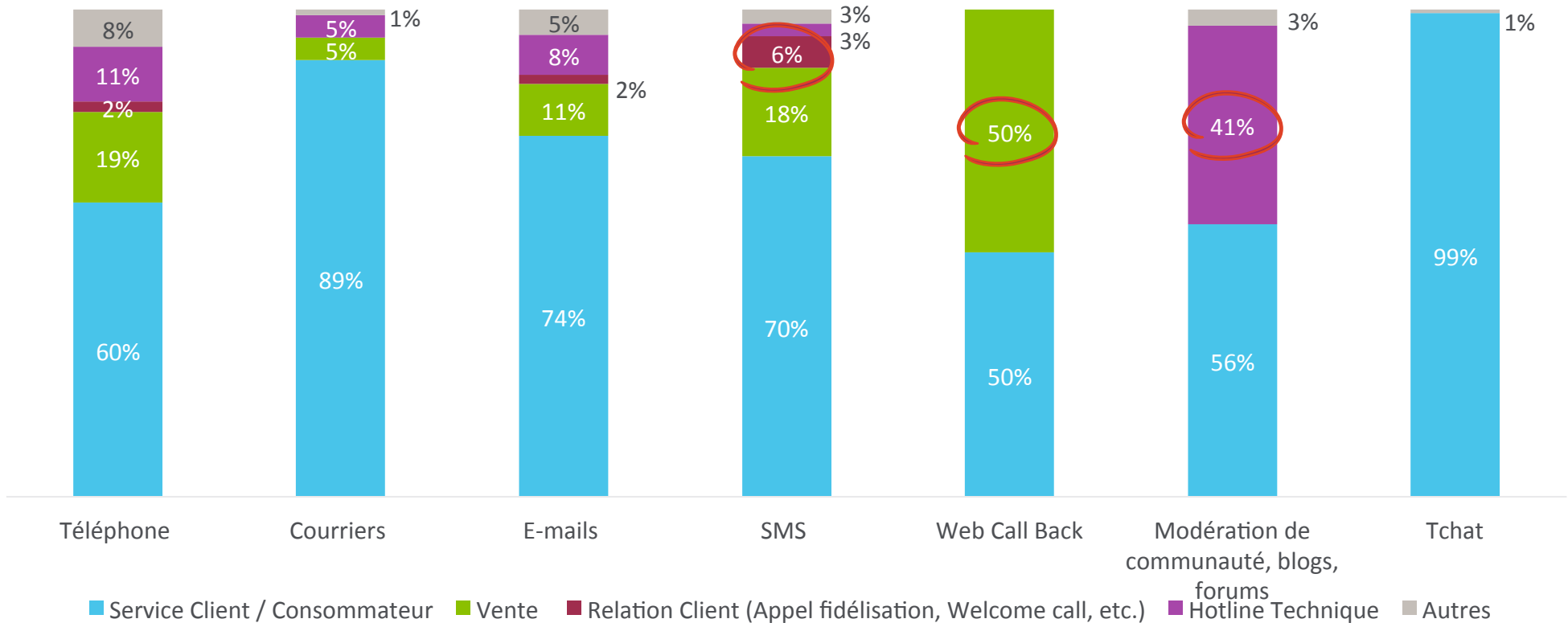
POINTS MARQUANTS

- Le **téléphone** reste le **média principal** utilisé dans le domaine de la Relation Client « outsourcée » (entre 71% du CA dans le secteur des Services Publics et 90% du CA dans les secteurs Banque, Assurance et Energie).
- Les Service Publics maintiennent une activité importante en matière de **courrier** (19% du CA).
- L'**emailing** représente une part significative surtout dans le **secteur du tourisme, des transports et de l'industrie** (15% du CA).

Évolution des typologies de contacts

Quel canal de contact pour quelle activité ?

Répartition des activités par média



Sources : données de l'étude BearingPoint - SP2C

POINTS MARQUANTS

- Le **SMS** est significativement plus utilisé dans le domaine de la **Relation Client** que dans d'autres domaines (6% du CA vs 11% en 2013).
- Le **Web Call Back** est très utilisé dans le domaine de la **Vente** (50% du CA vs 41% en 2013).
- La Hotline Technique est un domaine d'application particulièrement adapté pour les media sociaux (41% du CA en 2014)



BearingPoint®

Vos contacts



Maxime Didier
Président

SP2C
33 rue de Galilée
75016 Paris
France

www.sp2c.org

president@sp2c.org

BearingPoint®

Eric Falque
Président

BearingPoint
Immeuble Galilée
51, esplanade du Général de Gaulle
92907 Paris la Défense Cedex
France

www.bearingpoint.com

eric.falque@bearingpoint.com