

L'industrie des centres de contact
clientèle
dans le
Grand Moncton

Un bilan

Entreprise Grand Moncton

*Rapport réalisé
par
Guy Levesque Consultant Inc.*

**FINAL
Le 5 mai 2010**

1. Introduction

Méthodologie

La méthodologie utilisée pour ce bilan est essentiellement la même que celle de 2006, mais cette fois-ci, nous nous sommes servis d'un questionnaire détaillé préparé avec l'apport des gestionnaires des ressources humaines participant au Partenariat stratégique d'Entreprise Grand Moncton. Des entrevues détaillées ont été réalisées auprès de 11 des 28 gestionnaires des centres de la région, soit un taux de participation de 40 %. Les gestionnaires représentaient également une fragmentation régionale des centres intégrés (64 %) et impartis (36 %).

Il y a une autre différence majeure dans l'étude de 2009, soit la méthode utilisée pour le calcul et l'estimation des salaires. Les chiffres du sondage de 2006 étaient basés sur l'étude de Mercer Ltd sur les salaires de centres de contact clientèle effectué à l'échelle nationale (avec une fragmentation régionale – les centres de Moncton étant des participants). En 2009, l'estimation du salaire horaire a été obtenue dans le cadre d'une entrevue pour chaque catégorie d'employés : personnel des points de service, employés de surveillance, et soutien au contrôle de la qualité et aux questions techniques. Les données demandées portaient sur les niveaux bas, élevés et médians de chaque catégorie. Les salaires présentés dans ce rapport représentaient la distribution des employés en fonction des taux de roulement signalés par chaque centre.

Comme ce fut le cas en 2006, une séance de planification stratégique sur les forces, les faiblesses, les possibilités et les menaces (FFPM) a eu lieu avec les gestionnaires de centres représentatifs qui avaient participé à la partie des entrevues de l'étude.

Environnement économique

Les centres de contact clientèle sont désormais fermement reconnus comme l'une des principales pierres angulaires économiques de la région du Grand Moncton. Outre le fait qu'environ un employé sur dix de la région y travaille, les centres ont affiché un très bon rendement au cours des dernières années – l'une des périodes économiques les plus difficiles depuis fort longtemps. En effet, les centres intégrés ont conservé leurs employés durant cette période. Pour leur part, les centres impartis ont connu des pertes d'emploi, mais ils s'attendent à en récupérer près du tiers au cours des deux prochaines années. Il est important de noter que, durant cette période, le chômage à Moncton est passé de 5,1 % en 2007 à 7,3 % en 2009 et dans le Sud-Est du Nouveau-Brunswick, de 7,9 % à 8,3 %.

Ces faits ne sont pas surprenants. Les centres de contact clientèle sont devenus un secteur plutôt mûr de cette région; environ 70 % d'entre eux sont à Moncton depuis quelque 15 ans ou plus. Les centres régionaux sont considérés dans le monde entier comme étant des leaders technologiques de leur industrie. Les taux de roulement, surtout parmi les centres intégrés, sont exceptionnellement bas (certains aussi bas que 2 % à 5 %). Les salaires dans le secteur, en particulier ceux des centres intégrés, dépassent ceux versés pour des professions similaires à l'échelle de la province. Les travailleurs perçoivent de plus en plus les emplois des centres de contact clientèle comme d'éventuelles carrières enrichissantes. Bien qu'il soit fort possible que les avantages concurrentiels du taux d'échange entre le Canada et les États-Unis aient joué un rôle important à inciter les centres à s'établir à Moncton, à part quelques-uns, l'industrie est d'avis qu'elle est désormais bien équipée pour relever les défis associés à la parité du dollar canadien et du dollar américain.

2. Résumé sommaire (conclusions et recommandations)

2.1 Conclusions

- ✓ Même s'il y a lieu une certaine consolidation de l'industrie au cours des trois dernières années, elle continue à être l'une des pièces maîtresses de l'économie régionale (dans l'ensemble, un employé sur dix y évolue);
- ✓ Les centres intégrés ont conservé leur niveau d'emploi tandis que les centres impartis et externalisés ont perdu environ un employé sur cinq.
- ✓ L'industrie est relativement optimiste que d'ici 2010, elle récupéra au moins les deux tiers des emplois perdus depuis 2006;
- ✓ Le salaire horaire moyen dépasse la moyenne provinciale sur le plan des professions dans les secteurs des affaires, des finances et d'administration.
- ✓ Les taux de maintien de l'effectif se sont plus ou moins améliorés pour les centres d'appels intégrés, mais continuent à représenter un problème pour les centres impartis et les centres externalisés;
- ✓ Le recrutement pour les centres intégrés, à l'exception de la recherche d'employés bilingues, s'est amélioré; par contre, il demeure un problème majeur pour les centres impartis et les centres externalisés, surtout lors de la mise en œuvre rapide de nouveaux contrats;
- ✓ Les congés de maladie sont jugés comme étant une préoccupation majeure de l'industrie, surtout dans les centres intégrés, de même que les centres de taille petite et moyenne;
- ✓ Les plans d'acquisition de la technologie élaborés en 2006 ont été pour la plupart mis en œuvre;
- ✓ L'utilisation d'agents à domicile a été mise sur place dans la plupart des centres, mais des difficultés ont été relevées sur le plan de la formation et de la disponibilité de la technologie nécessaire promise dans les régions rurales;
- ✓ Les gestionnaires sont d'avis que les centres régionaux ont survécu les problèmes associés à la récession surtout en raison de la productivité élevée de leurs centres (atteinte par l'entremise de gestionnaires aguerris, d'employés permanents de première ligne prêts à accepter des changements et l'usage d'une technologie de pointe).
- ✓ En 2008, la parité entre le dollar canadien et le dollar américain a donné lieu à des politiques et des procédures améliorées; le problème n'est donc pas perçu comme étant aussi grave cette fois-ci;
- ✓ Les impartiteurs ont reconnu qu'ils courent le danger d'être éliminés du marché en raison de salaires non concurrentiels dans le Grand Moncton par rapport à ceux de l'industrie en général du contexte nord-américain.

2.2 Recommandations

- ✓ QUE Entreprise Grand Moncton confirme, au moyen de campagnes de relations publiques, que les centres de contact clientèle du Grand Moncton ont survécu la grave récession en continuant à employer environ un employé sur dix de la région;
- ✓ QUE Entreprise Grand Moncton continue à appuyer publiquement les retombées économiques de l'industrie et les possibilités d'éventuelles carrières qu'elle fournit;
- ✓ QUE Entreprise Grand Moncton continue à appuyer son Partenariat stratégique des centres de contact clientèle et à y participer;
- ✓ QUE Entreprise Grand Moncton travaille avec l'industrie et les collègues communautaires à répondre aux besoins précis de l'industrie en matière de formation;
- ✓ QUE Entreprise Grand Moncton exécute, par l'entremise du programme de Partenariat stratégique avec l'industrie, un programme d'éducation approprié avec les régies régionales de la santé au sujet des conditions de travail générales de l'industrie;
- ✓ QUE Entreprise Grand Moncton travaille avec des fournisseurs d'Internet au nom de l'industrie pour qu'ils répondent aux besoins liés à l'utilisation d'agents à domicile;
- ✓ QUE Entreprise Grand Moncton continue à surveiller de près les tendances et les changements macroscopiques et microscopiques qui pourraient avoir des effets sur l'industrie à l'échelle régionale.