

Changer l'image pour mieux recruter

Des emplois à pourvoir, une évolution des pratiques, une formation. **Les centres de relation client, réunis au sein de l'Association pour la promotion des compétences de la relation client, expliquent leur poids économique et leurs métiers.**

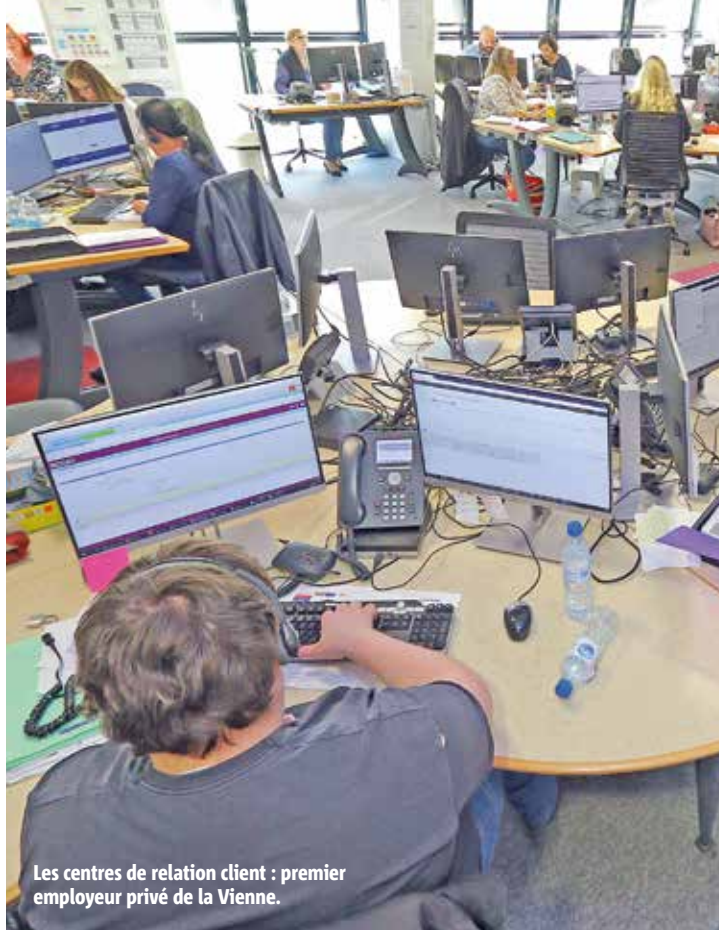
Ce secteur est le premier employeur privé dans la Vienne. Grand Poitiers en est une place forte avec 3 350 salariés, dont 2 280 chargés de clientèle dans l'un des 15 centres de relation à distance. Leurs clients : EDF, TOTAL, Sanofi et même Apple. Et pour 2019, les besoins en recrutement seraient d'environ 1 400 emplois. Un secteur qui souffre pourtant d'une mauvaise réputation. « Nous savons que les pratiques n'ont pas toujours été bonnes mais le métier a beaucoup évolué ainsi que les conditions de travail dans les

entreprises. Ça n'est pas forcément bien connu du grand public », reconnaît Francis Dumasselage, vice-président de l'Association pour la promotion des compétences de la relation client (APCRC) qui ne parle plus de "centres d'appels" où travaillent des "téléconseillers" mais de "chargés de clientèles ou d'assistance" dans des "centres de relation client à distance". Car la « relation client » n'a plus forcément lieu au téléphone. « Il y a aussi les réseaux sociaux, les tchats, les mails ou encore les courriers. Tout ce qui contribue à apporter un service au

client », complète Anne-Laure Imbert, salarié de l'APCRC.

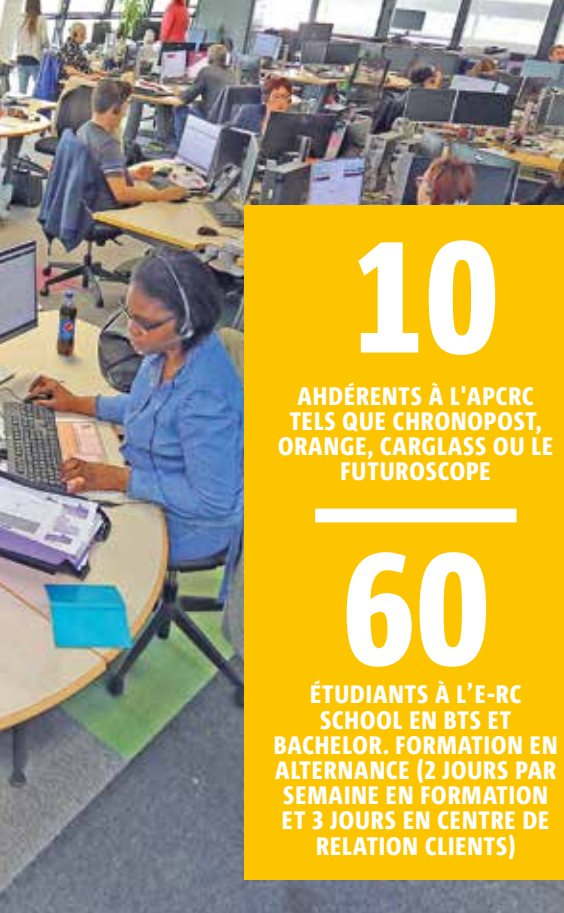
Une école pour un vrai métier

C'est d'ailleurs bel et bien le cas sur la zone du Futuroscope où 90 % des appels sont entrants, autrement dit concernent des missions de conseil et de support technique pour les consommateurs. La réception d'appels a largement pris le pas sur l'émission intrusive. « Ce ne sont pas ceux qui vous appellent à 19h pour vous proposer de changer vos ouvertures ou isoler votre maison », sourit Francis Dumasselage.



© Nicolas Mohu

Les centres de relation client : premier employeur privé de la Vienne.



10

AHDÉRENTS À L'APCRC
TELS QUE CHRONOPOST,
ORANGE, CARGLASS OU LE
FUTUROSCOPE

60

ÉTUDIANTS À L'E-RC
SCHOOL EN BTS ET
BACHELOR. FORMATION EN
ALTERNANCE (2 JOURS PAR
SEMAINE EN FORMATION
ET 3 JOURS EN CENTRE DE
RELATION CLIENTS)

« Trop longtemps, travailler dans un centre d'appel était considéré comme un job. Dans un centre de relation client c'est un vrai métier », confirme Francis Dumasdelage à l'initiative de la création l'e-RC School en 2016 destinée à former aux métiers de la relation client. En septembre, la 4^e promotion d'étudiants entrera en BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client alors qu'un bachelor a ouvert en 2018 tout comme la plateforme RC Talent pour accompagner ses adhérents dans leurs recrutements.