



CONTACT CENTRE CANADA
The most respected and trusted resource

CENTRES DE CONTACT CLIENTÈLE DU CANADA
La ressource la plus respectée et digne de confiance

Centres de contact clientèle du Canada

Troisième sondage trimestriel sur les tendances de l'industrie

Introduction et méthodologie

Centres de contact clientèle du Canada est fier de la réalisation de son troisième sondage trimestriel sur les tendances de l'industrie et d'en partager les résultats avec ses membres. Nous sommes toujours impressionnés par l'ampleur de la participation à notre sondage pancanadien propre au secteur, le taux de participation ayant augmenté de 74 p. cent depuis notre première enquête en mars 2011.

À la fin de chaque cycle de sondage, *Centres de contact clientèle du Canada* produit un aperçu complet des résultats. Nous distribuons un exemplaire de ce rapport à tous les participants. Un sommaire des résultats est affiché sur le site Web de *Centres de contact clientèle du Canada* afin que tous les membres puissent le consulter. Le sondage sur les tendances vise à fournir aux leaders des centres de contact des renseignements stratégiques qui les aideront à prendre des décisions éclairées relativement à leurs entreprises.

Le sondage a été mené en octobre 2011, couvrant la période de juillet à septembre 2011 et il a été rempli à l'aide d'un logiciel de sondage en ligne. Un courriel d'invitation a été acheminé à trois groupes : 1) les entreprises ayant déjà participé au sondage; 2) les participants potentiels; et 3) nos partenaires des associations régionales/provinciales de l'industrie.

Les entreprises participantes sont assez représentatives de l'industrie, tant sur le plan des marchés verticaux, des secteurs, des régions géographiques que sur celui de la taille et de la catégorie des exploitations.

Sommaire des résultats

Ce rapport des résultats du sondage trimestriel présente les tendances au sein de l'industrie canadienne des centres de contact. Dans l'ensemble, les résultats révèlent que l'industrie des centres de contact se trouve actuellement en période de croissance.

Plus de la moitié des organisations participantes indiquent ne pas avoir procédé à une expansion de leurs opérations à l'échelle nationale. La majorité des organisations n'ont pas connu d'augmentation du taux de roulement au cours des trois derniers mois. De fait, presque la moitié d'entre elles prévoient une hausse des embauches au cours des trois mois à venir. Un peu plus de la moitié des entreprises ont maintenu le même niveau d'investissements que l'an dernier en matière de formation. Environ 50 p. cent des participants ont mis en œuvre un programme de travailleur à distance, ce qui démontre que la tendance observée à ce chapitre se poursuit partout au pays.

Les principaux défis de RH auxquels font face les organisations sont toujours la capacité d’attirer les employés et de les maintenir en poste, l’engagement des employés et la gestion du rendement des effectifs. Les mesures de productivité ainsi que les exigences liées aux compétences et aux connaissances émergentes représentent également des éléments à considérer et sont reconnus comme des défis plus importants qu’ils ne l’étaient au dernier trimestre.

Les organisations de tous les marchés verticaux manifestent un intérêt marqué envers les outils d’analyse comparative, les programmes de formation en ligne et souples, les conférences axées sur le Canada et les occasions de partager les connaissances.

Profil des participants

Les entreprises participantes sont assez représentatives de l’industrie, tant sur le plan des marchés verticaux, des secteurs, des régions géographiques que sur celui de la taille et de la catégorie des exploitations. Plusieurs de ces organisations sont situées au Nouveau-Brunswick, au Manitoba et en Ontario, suivis de près par le Québec et la Nouvelle-Écosse.

Les principaux secteurs représentés englobent les finances, les services, l’externalisation et le télémarketing ainsi que les télécommunications, suivis de près par les services publics, le transport et les voyages, le divertissement et les loisirs, puis par le secteur médical.

La majorité des organisations participantes comptaient : a) plus de 500 employés et b) : de 101 à 499 employés et en dernier lieu, entre 10 et 100 travailleurs.

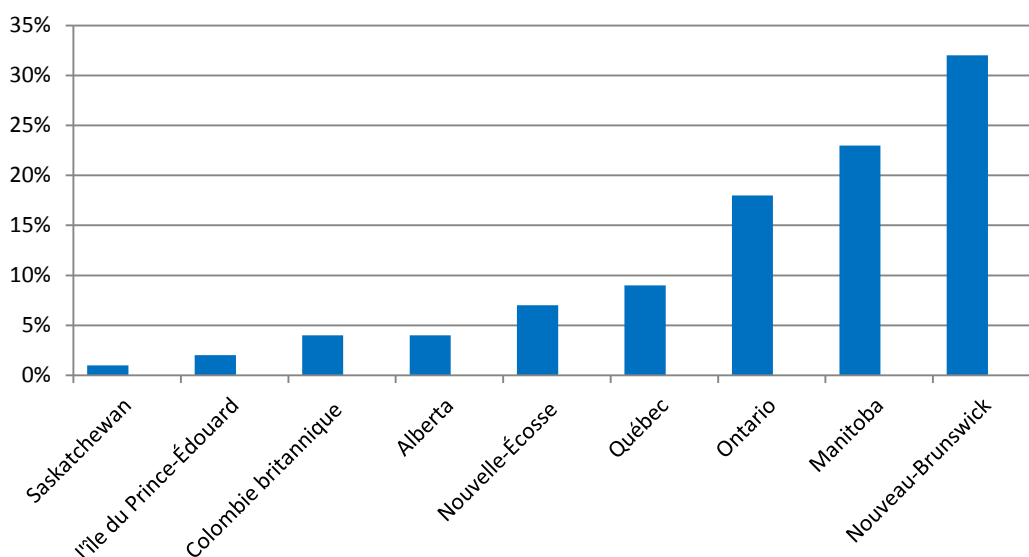


Figure 1 - Situation des participants

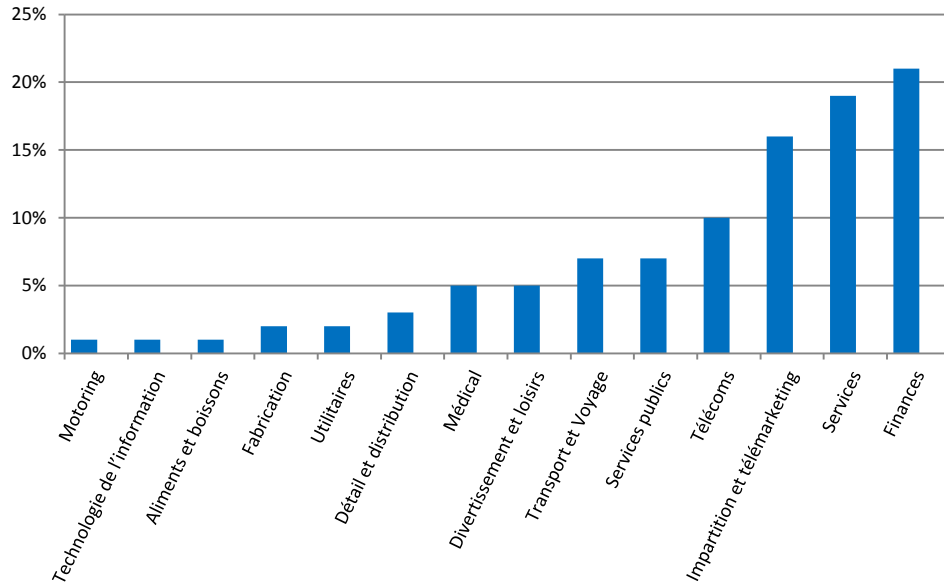


Figure 2 - Secteur des entreprises participantes

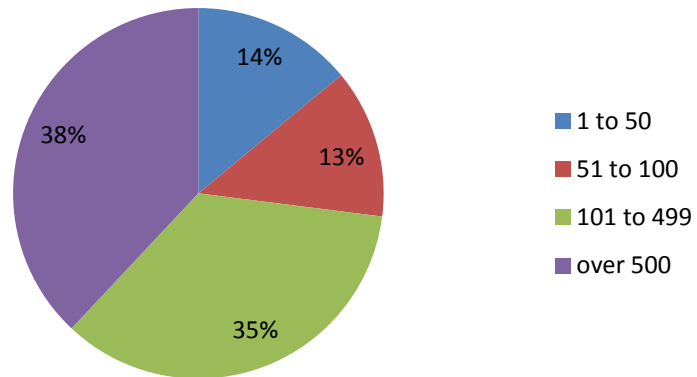


Figure 3 - Taille de l'organisation par le nombre d'employés

CENTRES DE CONTACT CLIENTÈLE DU CANADA : GUIDÉ PAR UNE VISION

Centres de contact clientèle du Canada est une organisation sans but lucratif. Notre siège social étant situé dans la région de la capitale nationale – à Ottawa en Ontario – nous visons à faire valoir le Canada sur l'échiquier mondial, à titre de *'destination de choix pour l'excellence dans le secteur des centres de contact'*.

Chez **Centres de contact clientèle du Canada**, nous sommes engagés à proposer des produits et services qui contribuent à l'essor et à la pérennité des membres de l'industrie canadienne des centres de contact pour lesquels nous travaillons.

Nous vous invitons à jouer un rôle de premier plan et à façonner l'avenir de l'industrie canadienne des centres de contact. Accompagnez-nous sur ce parcours en devenant membre de Centres de contact clientèle du Canada!

www.contactcentrecanada.ca/membership

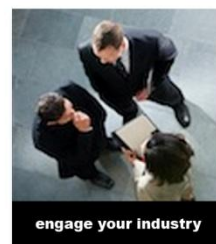
À titre de membre de **Centres de contact clientèle du Canada**, vous pourrez tirer profit de nos nombreux produits et programmes, sans compter les renseignements sur les marchés et les occasions de partager des connaissances.

Communiquez avec nous

1 Promenade Antares
Pièce 230
Ottawa (Ontario)
K2E 8C4

T. 613-232-2063

allison@contactcentrecanada.ca



BECOMING THE MOST TRUSTED AND RESPECTED RESOURCE