

Analyse des tendances nationales – Industrie des centres de contact

Résultats du sondage : juin 2011

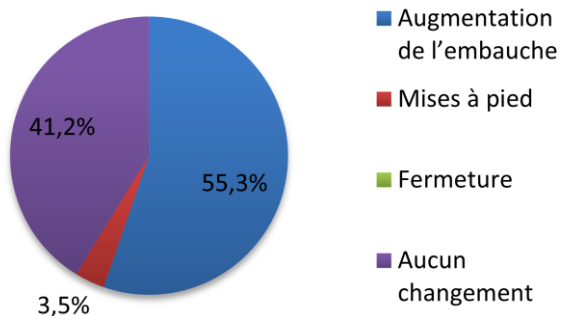
Sommaires des résultats

Ce rapport des résultats du sondage trimestriel de juin 2011 vise à cerner 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 entreprises participantes indiquent 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 et prévoient une hausse des embauches au cours des trois mois à venir. Un nombre considérable d'entreprises investissent davantage en formation qu'au cours de l'année précédente et plusieurs d'entre elles développent leurs programmes de travailleur à distance.

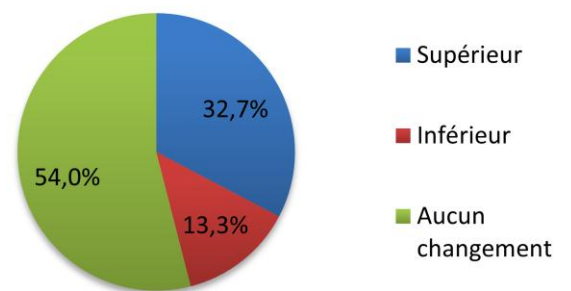
Les organisations, quels que soient les marchés verticaux, notent que leurs principaux défis de RH sont l'engagement et la motivation des employés; la capacité d'attirer les employés et de les maintenir en poste; la gestion du rendement des effectifs et la pénurie de main-d'œuvre/de travailleurs qualifiés. La pénurie de main-d'œuvre qualifiée touche plusieurs organisations et on indique qu'il s'agit d'un défi encore plus important qu'il ne l'était au dernier trimestre.

Dans tous les marchés verticaux, on observe un vif intérêt à obtenir des renseignements sur les indicateurs de rendement et sur les outils d'analyse comparative.

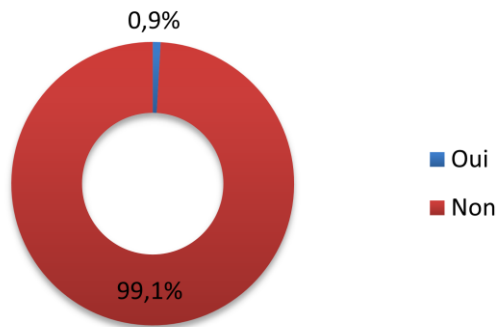
Au cours des trois prochains mois, prévoyez-vous des changements quant au nombre d'employés de votre organisation?



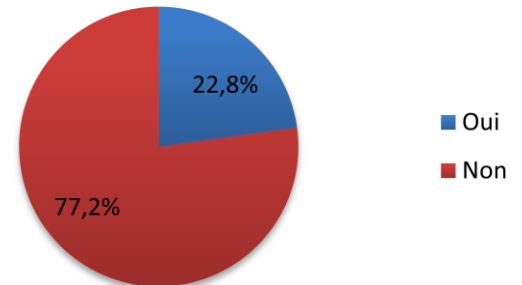
Comparé à la même période l'an dernier, quel est l'investissement de votre organisation en matière de formation?



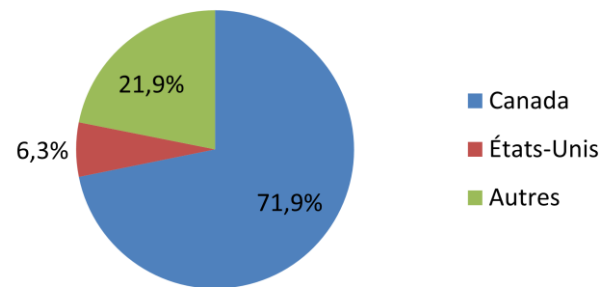
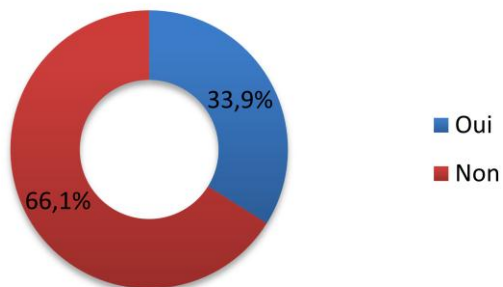
Votre organisation est-elle à rapatrier ou à considérer le rapatriement de ses entreprises étrangères vers le Canada?



Au cours des trois derniers mois, votre organisation a-t-elle connu une augmentation du taux de roulement des effectifs?



Votre organisation a-t-elle élargi ses opérations? Si oui, veuillez sélectionner un emplacement.



Participez à nos sondages trimestriels sur les tendances !

Centres de contact clientèle du Canada est déterminé à soutenir et à créer des mécanismes permettant le transfert et le partage des connaissances. Notre mandat consiste à demeurer au fait des changements et des tendances se produisant au Canada et d'en informer l'industrie des centres de contact. En outre, nous travaillons constamment à sensibiliser les gouvernements à l'égard de la portée et de l'incidence économique de notre secteur au Canada.

Centres de contact clientèle du Canada et ses membres associatifs représentent plusieurs entreprises appartenant au palmarès Fortune 500 et à celui des 50 meilleures sociétés au Canada. Nous vous invitons à participer au sondage trimestriel sur les tendances émergentes. Vous recevrez en retour les résultats complets de l'enquête.

Pour obtenir plus de renseignements sur ce sondage national ou pour vous inscrire et y participer, veuillez communiquer avec allison@contactcentrecanada.ca.