



## Hugues BRIONNE Président du Club des Centres de la relation client de l'Ouest

Organisées sur l'ensemble du territoire français le 28 novembre dernier, les "24 heures de la relation client" ont remporté un franc succès dans toutes les régions.

Porté par l'Association Française de la Relation Client (AFRC), cet événement avait pour objectif premier de faire connaître et reconnaître les métiers de la relation client en France et de souligner la place de l'innovation dans ces métiers que les nouvelles technologies font évoluer d'année en année.

"Une place de plus en plus importante", comme le confirme le Président du Club des centres de la relation client de l'Ouest, Hugues BRIONNE directeur des canaux à distance (e.agence, centre d'appel, sites internet) à la Banque Populaire de l'Ouest.

Bien structurée et particulièrement dynamique, cette jeune filière arrive aujourd'hui à maturité. A ce jour, 84 centres de relation client (dont 20 % d'outsourcers) ont été identifiés en Ile-et-Vilaine représentant plus de 4 700 emplois.

"En 2007 déjà, rappelle Hugues BRIONNE, les CRC d'Ile-et-Vilaine annonçaient un fort développement de leurs activités et de la filière. On parlait à l'époque de la création de 800 emplois dans les trois ans à venir."

Une étude réalisée l'an dernier par IDEA 35, l'agence de développement économique du département, a démontré que cet objectif était largement atteint, voire dépassé.

Preuve de ce dynamisme : 41 % des CRC affirment être dans une phase de développement et envisagent une croissance de leurs activités et de leurs structures avec, à la clé, la création de 400 emplois nouveaux dans les trois ans à venir.

Comme le souligne Hugues BRIONNE "80 % des centres du département sont internalisés au cœur des entreprises (c'est le cas pour les pompiers, le SAMU, les banques...).

Cette tendance témoigne d'une prise de conscience par les entreprises de mieux gérer leurs relations client en ces temps plus difficiles. Bon nombre d'entreprises les intègrent désormais dans leurs stratégies commerciales avec des équipes dédiées qui savent de quoi elles parlent."

Au-delà de ce phénomène d'internalisation, l'étude d'IDEA 35 a démontré une progression importante des "appels entrants" (43 % du volume total de contacts en 2011 contre 25 % en 2007).

On assiste par ailleurs à une véritable évolution dans la pratique même de la relation client.

En un mot l'activité se professionnalise en même temps qu'elle se féminise : 83 % des téléconseillers sont des femmes et 64 % d'entre eux ont un niveau Bac à Bac +2 même si la personnalité prend parfois le pas sur le CV.

Certains établissements comme la BPO ou le Crédit Agricole recrutent même à Bac +3.

"Plus de CDI, des équipes plus stables et mieux formées, de vrais parcours de carrière possible... On est loin des petits boulots proposés par les centres d'appel voilà vingt ans" reconnaît avec satisfaction Hugues BRIONNE qui parle plus volontiers aujourd'hui de centre de la relation client et qui s'est fixé, entre autres objectifs, de porter de 40 à 50 le nombre d'adhérents au club des CRC de l'Ouest qu'il préside.

C'est tout le sens de cette opération nationale des "24 heures de la relation client" organisée mercredi dernier pour faire connaître la réalité de ce secteur et de ses métiers et faire se rencontrer recruteurs et demandeurs d'emploi.

Au cours de cette journée, une quinzaine d'entreprises du club ICCI, Crédit Agricole, Habitat 35, JCA Développement, Webhelp, Télégestion, Radianca, Orange, BPO... ont accepté d'ouvrir leurs portes afin de présenter au plus grand nombre la multiplicité des compétences et des métiers de la relation client "levier de développement de l'entreprise et des salariés", comme l'ont fort bien démontré les différents intervenants lors de la table ronde organisée en soirée ce même jour à la CCI de Rennes.

L'occasion également pour le club des CRC de l'Ouest de récompenser la lauréate du concours du meilleur conseiller client proposé par RANDSTAD. Il s'agit de Marie LAUTHIER, collaboratrice de la BPO, et de désigner les étudiants régionaux sélectionnés dans le cadre du concours organisé en partenariat avec GDF-SUEZ Dolce Vita.

Une certitude aujourd'hui, l'opération devrait être renouvelée l'an prochain compte tenu de son succès.

**Club des Centres de la relation client  
de l'Ouest  
CCI Rennes - avenue de la Préfecture  
à Rennes.**

