

Secteurs en vedette - Centres d'appels

Travailler en CRC

Combattre le taux de roulement

Les centres de relation client doivent sans cesse améliorer les conditions de travail pour enrayer le fort taux de roulement qui les afflige.

par Anick Perreault-Labelle



L'image est tenace : les centres de relation client (CRC) semblent largement perçus comme un espèce de purgatoire où l'on travaille seulement en attendant de trouver mieux.

Or, c'est de moins en moins vrai : ce ne sont plus, ou presque, les «jobines» mal payées et sans avenir pour des gens qui ont à peine leur diplôme d'études secondaires. Ces bureaux se professionnalisent et engagent désormais des personnes qui veulent une carrière et un bon salaire et possédant un diplôme d'études collégiales (DEC), voire un baccalauréat.

Selon Emploi-Québec, 45 000 personnes triment dans les quelque 2 000 CRC québécois et empochent chaque année 33 250 \$ en moyenne, rapporte une étude de 2002 sur le secteur, coparrainée par Ressources

humaines et Développement des compétences Canada. «Un étudiant qui travaille à temps partiel dans un CRC sera payé de 12 à 14 \$ l'heure, mais quelqu'un qui a un baccalauréat touchera en moyenne dans les 33 000 \$ annuellement au départ», dit **Pierre-Marc Jasmin**, président de Services Triad.

Les travailleurs vaudraient facilement ces salaires, croient les experts de l'industrie. N'importe qui, en effet, ne peut pas répondre, rapidement et sans se tromper, au client d'une institution financière qui veut transférer des fonds à l'étranger, à un contribuable qui cherche un formulaire gouvernemental ou à un homme d'affaires qui a un sérieux problème technique avec son ordinateur. Il faut avoir de bonnes notions de finances et d'informatique, beaucoup de sang-froid et une sacrée patience.

«Les agents de notre CRC montréalais vendent l'ensemble de l'offre IBM à des gens d'affaires : ils doivent connaître leurs produits ainsi que le secteur industriel de leurs clients», dit Louis-Philippe Trottier, directeur des ventes pour les PME du Québec chez IBM.com.

La qualité de ces travailleurs est d'autant plus importante qu'ils sont les ambassadeurs de la compagnie : ils ont intérêt à faire bonne impression! Par exemple, puisque le contact avec le client peut se faire autant par téléphone que par courriel ou clavardage, leur orthographe et leur grammaire doivent être impeccables.

Avoir un DEC en poche ne nuit pas pour percer en CRC. Mais d'autres profils peuvent aussi attirer l'attention des recruteurs. «Les femmes de 40 à 50 ans sont des candidates recherchées parce qu'elles ont une bonne écoute, sont habituées à aider les autres et sont très fiables», dit Sylvie Gagnon, directrice générale de TechnoCompétences, le comité sectoriel de main-d'œuvre en technologies de l'information et des communications.

La mauvaise nouvelle, c'est que le taux de roulement des CRC demeure élevé. La bonne, c'est que les compagnies y améliorent sérieusement les conditions de travail pour contrer le phénomène.

Des entreprises comme Nordia ont établi des programmes de bonification salariale; l'employé qui améliore sa productivité reçoit cette bonification à chaque paye. Aussi, on cherche à augmenter la sécurité d'emploi en offrant des possibilités d'avancement. Par exemple, quand un poste s'ouvre à l'interne, plusieurs entreprises n'hésitent plus à jeter un coup d'œil dans leurs CRC pour trouver le candidat rêvé.

Parce que former les employés à l'interne coûte très cher, les entreprises en CRC ont tout intérêt à garder par la suite cette main-d'œuvre formée, quitte à ce qu'elle change de division et utilise ses connaissances ailleurs dans la boîte.

«Le quart des employés qui quittent notre centre d'appels le font pour une autre division dans l'entreprise», se félicite Guylaine Dupuis, directrice générale des CRC pour le Canada chez Computershare. Cette multinationale australienne joue les intermédiaires entre les grandes compagnies cotées en Bourse et leurs actionnaires, distribuant les rapports annuels ou organisant les échanges d'actions lors des fusions. Computershare a un CRC à Montréal depuis 2003, où 155 employés répondent aux questions de l'ensemble du Canada.

Ces promotions à l'interne n'arrivent pas par hasard. Computershare a un plan de progression de carrière pour les employés de ses CRC : au fil des mois, un agent compétent obtient des formations additionnelles, des augmentations de salaire et des tâches de plus en plus variées. Au bout d'environ un an, en plus de répondre au téléphone, «il aide notamment les agents en difficulté ou teste et commente les nouvelles applications informatiques que nous voulons implanter au centre», explique Guylaine Dupuis.

Les gros employeurs au Québec

(le nombre d'employés est approximatif)

- Bell Canada : 3 100 employés
- Gouvernement du Québec : 3 500 employés
- Nordia : 1 700 employés
- Mouvement Desjardins : 1 500 employés
- Banque Nationale du Canada : 1 500
(incluant les postes administratifs et de soutien)
- Vidéotron : 1 000 employés
- SR.Téléperformance : 900 employés
- Hydro-Québec : 700 employés
- Rogers : 600 employés
- Joncas Postexperts (Quebecor) : 500 employés
- Telus : confidentiel