

Les métiers de la Relation Clients en Ile-et-Vilaine



Etude CRC d'Ile-et-Vilaine

Juin 2011



Etude CRC 2011 : Quelle méthodologie ?



Date :

Etude sur les CRC* en 2007 en Ille-et-Vilaine
Etude 2011 : de janvier à mai

Qui ? :

Idea 35
Club des CRC de l'Ouest et CCIT de Rennes
AFPA
CRC d'Ille-et-Vilaine d'au moins 3 positions

Mobilisation :

**1 Centre de Relation Clients sur 2
a répondu à l'enquête 2011**

Quelques chiffres clés...



84 CRC recensés

4 780 emplois

+ 400 emplois d'ici 2014

Pays de Rennes : 86% des CRC

Insourceurs : 79% des CRC

Maturité et professionnalisation depuis 2007



	Caractéristiques de la Relation Clients	Commentaires
1	Un filière qui se structure	Club des CRC de l'Ouest
2	Une phase de stabilisation des effectifs	54 % des CRC en 2011
3	Des recrutements à Bac ou Bac +2	64 % des salariés recrutés
4	Des formations internes + longues	Formation >15 jours : 54%
5	Une moyenne d'âge en hausse	CRC avec salariés >30 ans : 68%

Les salariés des CRC d'Ille-et-Vilaine



	Les salariés de la Relation clients	Commentaires
1	Un métier féminin	83% des salariés en production
2	Des rémunération > au Smic	Dans 75 % des CRC
3	Recrutements de personnes handicapés	56% des CRC 46% en 2007
4	Des salariés en CDI...	CDI majoritaires dans 91 % des CRC
5	...et à temps complet	76% des salariés