



RELATION CLIENT

L'IMPACT SOCIO-ÉCONOMIQUE
DE LA FILIÈRE RELATION CLIENT
EN RÉGION HAUTS-DE-FRANCE

ÉDITO

Ce document contient le témoignage de Yann Pitollet et Olivier Charras, respectivement CEO et Directeur de Projets Activités Tertiaires de Nord France Invest, sur le sujet de **l'impact socio-économique de la filière relation client en région Hauts-de-France**.

Leurs propos ont été recueillis dans le cadre de l'édition 2020 du baromètre réalisé par EY et le Syndicat Professionnel des Centres de Contacts (SP2C) :

Baromètre des impacts économiques, sociaux et territoriaux des centres de contact externalisés en France.

[Le saviez-vous ?]

Avec 12 000 emplois, les Hauts-de-France sont la 1^{ère} région d'implantation de centres de contacts externalisés en France.



Parole d'experts

L'impact socio-économique de la filière relation client en région Hauts-de-France

Pourriez-vous nous rappeler l'importance de la filière des centres de contact en région Hauts-de-France ?

En préambule, rappelons que la **région Hauts-de-France, berceau historique de la relation client en France**, notamment sur des territoires comme Lille ou Amiens, est la **première région en France pour les centres de contact externalisés, avec près de 11 000 emplois**. Les principaux acteurs, pour la plupart membres actifs du SP2C, disposent d'implantations majeures en région. Majorel, Amatis, Sitel, Teleperformance, Webhelp, Coriolis, tous ont fait le choix de la région et poursuivent leur développement en Hauts-de-France.

Plusieurs raisons à cela : en premier lieu, **les talents** puisque la région offre aux acteurs des centres de contact un potentiel de recrutement avéré et un large panel de formations. Notre second atout réside dans **les coûts opérationnels**, qui sont, en région, particulièrement compétitifs, de l'immobilier aux ressources humaines. Enfin une **position géographique stratégique** avec des liaisons ferroviaires mettant plusieurs villes de la région à une heure de Paris.

Comment les centres de contact participent-ils au déploiement d'écosystèmes d'emploi, de formation et de compétences en région Hauts-de-France ? En particulier auprès des jeunes ou des publics éloignés de l'emploi, etc.

L'implantation d'un centre de contacts change la physionomie d'un bassin d'emploi avec la création, le plus souvent, de centaines d'emplois sur le territoire. Et ce sur une très large variété de profils, tels que jeunes diplômés, personnes en parcours d'insertion ou en situation de handicap, ou encore personnes éloignées de l'emploi. Ces vagues de création d'emplois vont de pair avec un besoin de montée en charge rapide des effectifs. On peut véritablement dire que **l'externalisation de la relation client est vecteur d'insertion socio-professionnelle, en offrant des emplois stables et de très belles opportunités d'évolution de carrières**.

Nous avons développé dans la région **une forte expertise dans les programmes d'appui au recrutement et à la formation**, afin d'accompagner l'implantation et le développement des centres de contact. La région Hauts-de-France a fait de l'emploi sa priorité

Parole d'experts

L'impact socio-économique de la filière relation client en région Hauts-de-France

ces dernières années comme le montre le dispositif Proch'Emploi, qui permet un accompagnement sur-mesure des chefs d'entreprise : de la compréhension des besoins de recrutement et de l'environnement de travail, jusqu'à la mise en relation avec les profils potentiels. Un écosystème se développe avec des partenaires comme le Conseil régional, Pôle Emploi ou encore les maisons de l'emploi au niveau local.

Autre impact majeur : **les centres de contact impulsent des dynamiques économiques très positives sur la redynamisation de territoires en difficulté et sur le renouvellement urbain.** Ce qui a pour effet le développement de toute une panoplie de nouveaux services (loisirs, de restauration, voire accroissement de l'offre de logements et de mobilité à proximité du lieu de travail des téléconseillers).

Comment les centres de contact pourraient-ils contribuer plus encore au développement économique et social local ?

Le corollaire de cette question est comment les acteurs publics en Hauts-de-France peuvent-ils contribuer à la poursuite du développement de cette filière majeure en région, notamment sur la question cruciale de l'emploi et de la formation ?

Les centres de contact sont actuellement en pleine mutation. Transformation numérique, nouveaux usages des consommateurs, « téléconseiller augmenté », IA, RSE sont autant de sujets majeurs pour la profession et autant d'opportunités pour contribuer plus encore au développement économique et social en région.

Consciente de l'importance de cette filière et de ses enjeux pour le futur, la région Hauts-de-France multiplie les échanges avec la profession et mobilise l'intégralité de ses dispositifs, notamment ceux en faveur de la formation et du recrutement. Tout ceci témoigne d'**une volonté claire de contribuer au développement des centres de contact déjà implantés en région et de favoriser l'implantation de nouveaux acteurs.**

Un exemple : l'évènement « Relation-Client externalisée : quelles opportunités d'emploi pour la relance ? », que nous organisons en partenariat entre la région Hauts-de-France et le SP2C au printemps 2021, à Lille.

VOUS AVEZ UN PROJET ?
CONTACTEZ-NOUS !
my.project@nfinvest.fr

NORD FRANCE INVEST
HAUTS-DE-FRANCE INVESTMENT PROMOTION AGENCY
Espace International, 299 boulevard de Leeds
59777 LILLE - France
www.nordfranceinvest.fr

