



→ FICHE SECTORIELLE



Améliorer l'attractivité des CENTRES D'APPELS

UNE DÉMARCHE EXPÉRIMENTALE AU MANS

Appuyer les entreprises de la relation client pour fidéliser les téléopérateurs

La Région des Pays de la Loire voit un rapide développement des centres d'appels, la ville du Mans en étant un des pôles.

Outsourcers ou centres internes, leaders locaux, nationaux ou petits centres spécialisés, de nombreuses entreprises mancelles embauchent et forment des téléopérateurs, des téléacteurs, des conseillers clientèles, etc.

Plusieurs de ces entreprises ont témoigné d'une difficulté à recruter en fonction des besoins, à intégrer ou à développer les compétences du métier de téléopérateur, que ce soit en appels entrants ou en appels sortants, dans des domaines plus ou moins techniques.

Ce projet Equal vise donc à apporter un appui de différents partenaires à ces entreprises pour :

- Travailler à l'attractivité des entreprises de ce secteur et de ses métiers ;
- Participer à la limitation du turnover par un suivi dans l'emploi et une politique d'intégration.

Les quatre partenaires de ce projet (RELAIS EMPLOI, le CAFOC de Nantes, l'ANPE et l'ARACT des Pays de la Loire) combinent leurs compétences pour offrir des prestations aux entreprises qui cherchent à améliorer leur attractivité.

Le détail des interventions possibles :

Recrutement

- Diagnostic des besoins respectifs et détaillés des entreprises en termes de recrutement ;
- Analyse des pratiques de recrutement et proposition d'intervention adaptée aux besoins ;
- Captation d'offres en entreprise ;

- Rapprochement avec des candidats aux compétences en adéquation avec les exigences du poste ;
- Intervention directe dans le cadre du recrutement.

Suivi dans l'emploi des nouvelles recrues.

- Suivi en entreprise des salariés pour baliser leur progression de façon régulière et concrète ;
- Désignation potentielle d'un référent dans l'entreprise ;
- Rencontre de l'employeur, ou un encadrant désigné comme référent hiérarchique, afin d'évaluer la réussite de l'intégration, ses éventuelles marges de progression et les actions correctives à mettre en place pour favoriser la pérennité de l'embauche.
- Mesure des résultats - Pérennité des contrats durables (CDI ou CDD > 6 mois) ou réussite des CDD < 6 mois et travail sur les perspectives au-delà des CDD.

Diagnostic

- Description et analyse des pratiques de recrutement (dont, par exemple, analyse des coûts), aboutissant à des préconisations
- Description et analyse des pratiques d'accueil et d'intégration, (avec notamment l'avis des salariés et des superviseurs/responsables) aboutissant à des préconisations en terme d'actions à entreprendre.

Accompagnement

- Etude détaillée d'emplois ciblés (compétences mobilisées, exigences et contraintes identifiées, ...) et des pratiques de recrutement associées (méthodes mobilisées, profils recherchés, ...), permettant d'identifier des alternatives.
- Appui aux responsables de plateaux (encadrement de proximité) sur les pratiques d'accueil et d'intégration : leur rôle dans l'accueil et l'intégration, formalisation de parcours d'accueil et d'intégration, principes et outils d'un tutorat approprié.

Toute prestation est à construire après analyse de la demande avec différents interlocuteurs de l'entreprise (direction, représentants des salariés). Chaque prestation est donc construite sur mesure pour chaque demande d'entreprise.