

Marché du travail

Les centres d'appels, premier pourvoyeur d'emplois en 2019

Encore une fois c'est le secteur des call centers qui a absorbé le plus de nouvelles recrues l'an dernier. Le portail ReKrute.com à travers les données qu'il collecte a permis à ses auteurs d'établir les principales tendances. Les détails.

— Par D.E

Les 75.663 postes offerts dans le secteur des call centers au cours de l'année 2019 permettent de considérer qu'il s'agit toujours du secteur le plus dynamique.

Il représente en effet à lui seul 64% des postes proposés par le marché du travail, suivi du domaine de l'informatique-électronique avec 17%. La troisième place revenant à la fonction



commercial / vente / export avec 5% des postes ouverts. La demande de plus en plus de profils expérimentés a été également enregistrée au niveau de l'activité des centres d'appels. «35% des postes ouverts ciblaient des profils entre 1 et 3 ans d'expérience, 21% des profils de 3 à 5 ans d'expérience et 14% des profils entre 5 et 10 ans d'ex-

périence. Les débutants représentent 11% et les moins de 1 an d'expérience représentent 12% des postes ouverts», expliquent les auteurs de l'enquête. Ces tendances démontrent une évolution rapide et un plan de carrière réel dans ce domaine surtout pour les profils avec des niveaux d'études de Bac+2 et Bac+3. 75% des profils

recherchés étaient des niveaux Bac+3 et Bac+2, 16% des Bac+4 et 9% des Bac+5. En 2019, la fonction production-qualité-sécurité-maintenance a enregistré la plus grande ouverture de postes. Vient après la fonction commerciale / vente / export aux côtés de la fonction informatique & électronique. La fonction gestion / comptabilité / finance a gagné des points en 2019 et arrive en 4ème place.

Par rapport au critère «profil», les Bac+4/ Bac+5 ont été les plus prisés et ont gagné 45 points par rapport à 2018. Les Bac+3 et moins ont été, par ailleurs, les moins recrutés.

Le secteur automobile / motos / cycles est le secteur qui a le plus recruté en 2019 avec une augmentation de 8 points par rapport à 2018. Celui de l'assurance, qui dominait le classement en 2018 a perdu 18 points l'an dernier, cédant sa place au secteur automobile, banque / finance en 2ème place. Le secteur du recrutement et intérim arrive en 3ème place.