



Sommaire exécutif de l'étude 2025-01 RÉMUNÉRATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Ratio agents / chef d'équipes

En moyenne 24 agents pour un chef d'équipe, toute industrie confondue.

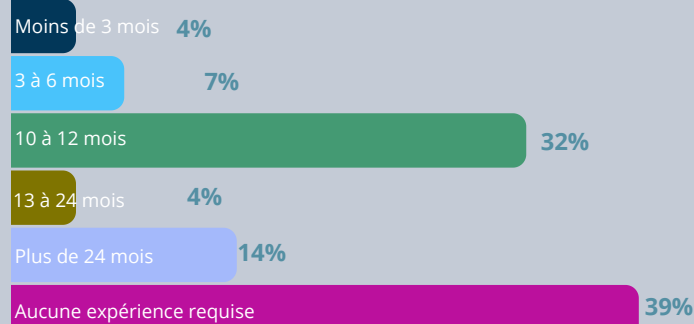
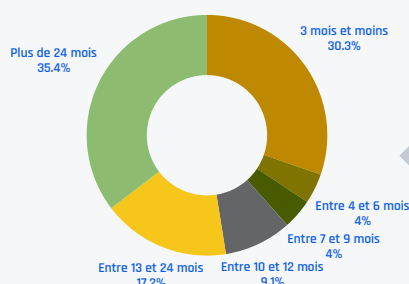
Il est calculé en tenant compte du nombre total d'agents d'appels entrants, divisé par le nombre de gestionnaires de premier niveau. Ce ratio était de 1 chef d'équipe pour 17,5 agents en 2023.

Nous observons donc une augmentation à ce niveau. Cette moyenne démontre aussi des écarts allant de 1 gestionnaire pour 5 agents jusqu'à 1 gestionnaire pour 35 agents. Il faut considérer que le ratio est affecté par le type de tâches du chef d'équipe telles que: le coaching, les projets, l'administration et tout le soutien direct à son équipe. Ces tâches varient grandement d'une entreprise à une autre et la grandeur du centre de contact permet ou non une offre plus grande de soutien au gestionnaire de premier niveau.



Nous constatons que **l'expérience pertinente** est de moins en moins exigée pour le poste d'agent. Les données de 2023 nous proposaient un pourcentage plus élevé pour la plupart des durées analysées. Nous en concluons donc que les entreprises investissent plus sur la formation des agents qu'ils ne comptent sur l'expérience du métier.

Étude 2023-01 État des RH





Votre allié
incontournable vers
l'Excellence!



Sommaire exécutif de l'étude 2025-01 RÉMUNÉRATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Salaires de base annuel en 2025 des postes suivants

L'échelle salariale moyenne d'entrée d'un agent traitant des appels entrants est de 45,130 \$ par année. Elle était de 33,761\$ en 2023 mais n'incluait pas les avantages sociaux. Même si les bases de comparaison ne sont pas identiques, les répondants ont évalué la valeur des avantages sociaux à 18% du salaire annuel. Nous pouvons donc observer une augmentation substantielle de l'échelle. Nous savions qu'un rattrapage était de mise à cause de la situation de retard de l'industrie, il a donc été fait.

Le salaire moyen des agents syndiqués est de 46,102\$ et celui des agents non-syndiqués est de 44,070\$.

L'échelle salariale la plus basse se situe entre 35,000\$ et 72,148\$. L'échelle salariale la plus haute se situe entre 47,000\$ et 98,000\$

Salaires moyens	Minimum	Maximum
Agent téléphonique « inbound » (appels entrants)	45,130 \$	64,401 \$
Agent téléphonique « outbound » (appels sortants : ventes, développement des affaires, suivis, etc.)	48,098 \$	65,085 \$
Agent non téléphonique (uniquement courriels, clavardage, SMS, médias sociaux, etc.)	46,027 \$	67,091 \$
Agent « hybride » (appels entrants / sortants et contacts sur un autre canal (courriel, clavardage, etc.)	47,559 \$	69,480 \$
Agent expert (SME) : ressource qui soutient les agents téléphoniques et autres canaux pour des demandes complexes et qui peut aussi occasionnellement traiter des contacts	52,979 \$	75,775 \$
Agent administratif (back-office) : effectuant du travail connexe à celui des agents en ligne, tâches administratives (sans être branché à un DAA	46,511 \$	69,929 \$



Sommaire exécutif de l' étude 2025-01 RÉMUNÉRATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Salaires de base annuel en 2025 des postes suivants

Le salaire d'un superviseur est de 48% de plus qu'un agent répondant aux appels entrants.

Cependant le cheminement de carrière naturel d'un agent vers un poste de gestionnaire passe souvent par un poste d'agent spécialisé ou un poste de formateur. Ces deux postes sont mieux rémunérés que celui d'agent.

L'accès à ces postes avant celui de superviseur rend l'écart moins grand et plus facile à justifier pour une augmentation salariale.

Le salaire moyen pour le poste de **superviseur** a augmenté de 9% depuis 2023 et celui de **chef d'unité** a augmenté de 21%. Le salaire moyen du **directeur** principal a augmenté en moyenne de 17%.

La moyenne salariale de ces 3 derniers postes est aussi plus élevée dans les milieux syndiqués. Pour les autres postes cadres, le nombre de répondants n'est pas assez significatif pour comparer avec 2023.

Salaires moyens	Minimum	Maximum
Superviseur / chef d'équipe (premier niveau de gestion)	67,089 \$	100,209 \$
Chef d'unité / directeur	89,997 \$	129,741 \$
Directeur principal	118,664 \$	169,345 \$
Vice-président	164,460 \$	202,594 \$
Premier vice-président / président	196,451 \$	298,463 \$

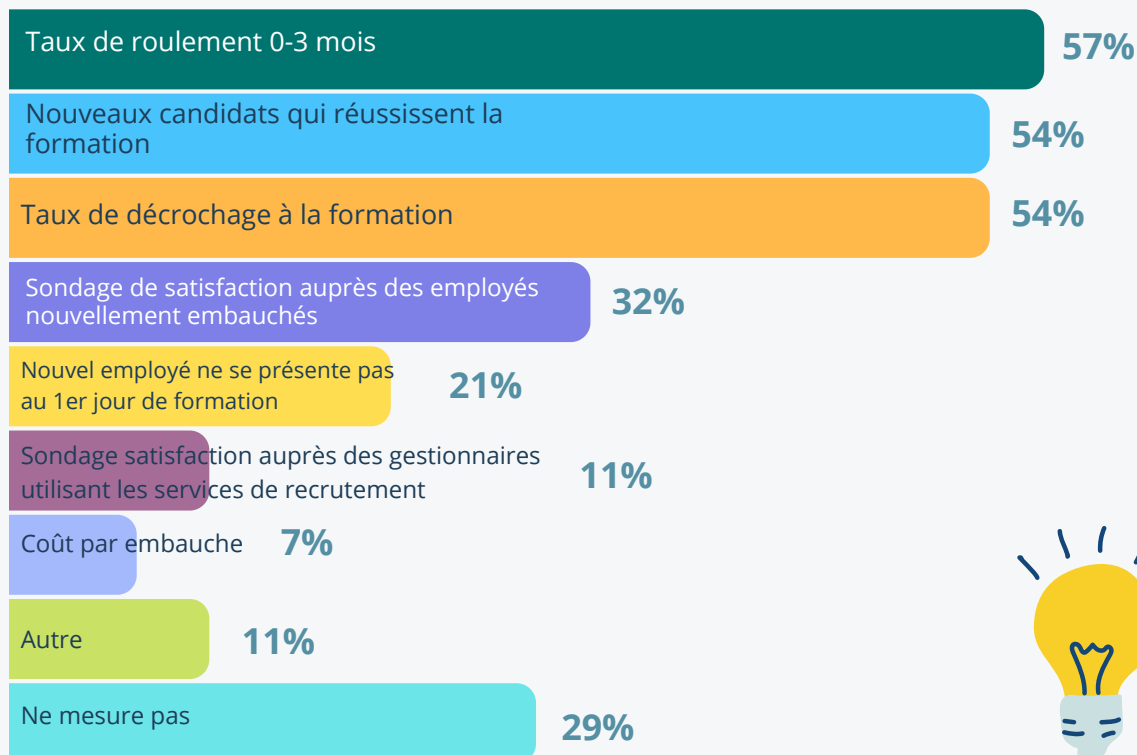


Sommaire exécutif de l'étude 2025-01 RÉMUNÉRATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Quels sont les indicateurs qui mesurent la qualité du processus de recrutement dans votre CCC?

Les 3 premiers indicateurs sont les plus populaires pour plus de 54% des répondants. Ils sont majoritairement utilisés par les centres en milieu non-syndiqué. Les milieux syndiqués ne mesurent généralement pas la qualité des embauches.

Nous savons que le coût de remplacement d'un employé se situe aux alentours de 30% de son salaire annuel. Dans un contexte économique restreignant, il est donc primordial de s'assurer de la qualité des embauches même peu nombreuses.



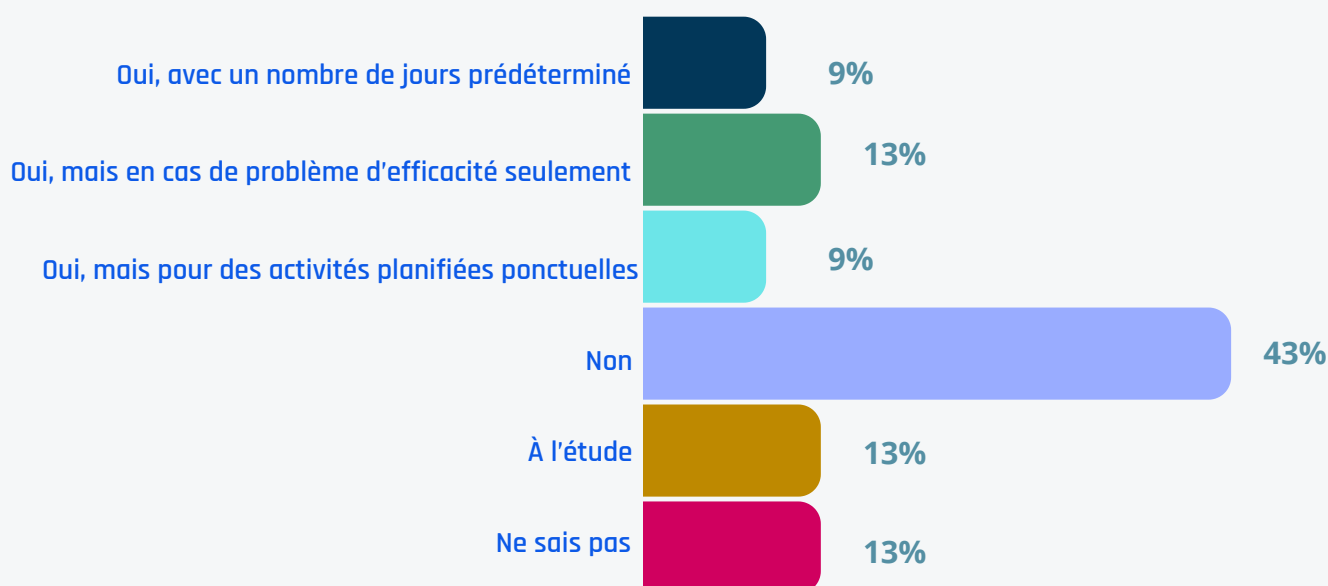
Sommaire exécutif de l'étude 2025-01 RÉMUNÉRATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Changerez-vous votre politique de télétravail pour ramener les agents au bureau ?

Nous avons ajouté cette question au sondage car nous avons perçu un vent de changements au niveau des politiques de télétravail pendant les 2 dernières années.



Nous observons que des entreprises essaient de faire revivre les espaces bureaux inhabités. Nous entendons des commentaires sur le besoin de créativité et de partage de groupe, activités difficiles à faire vivre à distance. Nous parlons de sentiment d'appartenance et d'engagement, cependant la nouvelle tendance des bureaux est en mode ouvert et partagé, sans personnalisation de l'espace de travail comme à la maison!



Si vous demandez à vos employés de revenir, quel sera donc le côté positif à leur offrir?