



Étude sur les Rémunérations

Objectif de l'étude

Permettre aux équipes des SRC (Responsable et chargé(e)s de relations clients) de comparer leurs niveaux de rémunération en fonction de :

- leur poste
- leur domaine de responsabilité
- leur expérience
- leur secteur d'activité

Seulement

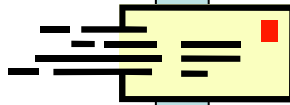
- **58** personnes ont participé (32 entreprises)
- **41** femmes et **12** hommes (5 inconnus)
- **34** cadres et **24** ETAM

Ce qui génère un taux d'erreur de l'ordre de +/- 13%

Les résultats sont par défaut purement indicatifs.



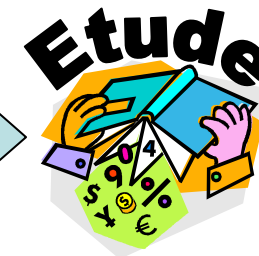
Questionnaire(s)
Complété(s)



Délégation
AMARC



GT
Rémunération



Les groupes de données (secteur, catégorie...) comprennent minimum 3 questionnaires afin de mélanger les informations.

Les questionnaires 'orphelins' sont regroupés ensemble dans une catégorie « Autres ».

Les centres d'appels sont exclus de cette étude.



Chantal Tryer, Patricia Molard,
Catherine Rucki et Dominique Rancher

Quelques chiffres...

Pour patienter !



Cette première étude instructive met en évidence des différences significatives de rémunération selon les critères retenus.

Cependant le nombre statistiquement faible de questionnaires ne permet que d'obtenir une idée des rémunérations moyennes et médianes.

Sommaire de l'étude

Profils des Participants / Entreprises.....	5
Profils des Participants.....	5
Moyenne d'âge.....	5
Répartition par catégorie professionnelle et par sexe.....	5
Formation.....	6
Localisation.....	6
Chiffre d'affaire en France : Effectif en France :.....	7
Type de d'entreprise :.....	7
Les Cadres.....	8
Rémunération décomposée (Fixe / Variable) :.....	8
Rémunération Globale (Fixe + Variable) :.....	8
Avantages en Nature :.....	8
Liste des avantages 'société' :.....	8
Par secteur d'activité :.....	9
Rémunération moyenne par région :.....	9
Rémunération par responsabilité géographique :.....	9
Rémunération par tranches d'âges :.....	9
Rémunération par nombre d'années dans la fonction actuelle :.....	10
Rémunération par nombre d'années d'expérience dans les services Réclamations (au total):.....	10
Liste des outils à disposition :.....	11
Liste des Titres :.....	11
Liste des responsabilités :.....	12
Les ETAM.....	14
Rémunération moyenne :.....	14
Liste des avantages en nature :.....	14
Liste des avantages 'Société' :.....	14
Rémunération par secteur d'activité :.....	14
Rémunération moyenne par région :.....	14
Rémunération moyenne par tranches d'âges :.....	15
Rémunération par nombre d'années dans la fonction :.....	15
Rémunération par nombre d'années d'expérience dans les services Réclamations (au total):.....	15
Liste des Titres :.....	15
Liste des responsabilités :.....	16
Informations complémentaires.....	17
Extrait [Source : En Contact – Juillet/Août 2006 : 'Spécial Superviseurs'].....	17

Les Cadres par Secteur d'Activité

Secteur d'activité	Rémunération Globale (moyenne)	Médiane
Agroalimentaire (n=6)	58 283 €	59 000 €
Assurance (n=3)	43 000 €	45 000 €
Banque (n=3)	50 289 €	48 000 €
Biens de Consommation (n=3)	72 053 €	72 000 €
Gde Distribution (n=3)	44 712 €	38 537 €
Immobilier (n=3)	62 167 €	49 000 €
Pharmacie (n=3)	74 600 €	72 900 €
Tourisme (n=3)	54 067 €	42 000 €
Autres* (n=7)	58 129 €	54 000 €

- **Autres*** : Moins de 3 questionnaires par secteurs: négoce, internet, automobile, industrie papetière, restauration
- **N** = nombre de questionnaires
- **Rémunération globale** = fixe + variable
- **Médiane** = c'est la valeur du caractère qui partage la série statistique en 2 parties d'effectifs égaux.

Les ETAM par Secteur d'Activité

Secteur d'activité	Rémunération Globale (moyenne)	Médiane
Assurance (n=4)	35 400 €	33 500 €
Gde Distribution (n=10)	22 667 €	22 950 €
Tourisme (n=3)	26 836 €	26 882 €
Autres* (n=7)	29 143 €	30 000 €

- **Autres*** : Moins de 3 questionnaires par secteurs: bien de consommation, Immobilier, Industrie, Pharmacie, Restauration
- **N** = nombre de questionnaires
- **Rémunération globale** = fixe + variable
- **Médiane** = c'est la valeur du caractère qui partage la série statistique en 2 parties d'effectifs égaux.