

## Les leaders objectifs :

- **Teleperformance France** se positionne comme le n° 1 en France avec 7 500 positions de travail, 1 200 collaborateurs et 13 implantations géographiques en France, auxquelles il faut ajouter les sites offshore francophones (Tunisie et Roumanie). Le leader incontestable revoit depuis quelques mois son organisation interne, modifie ses équipes de management, mais continue sa politique d'acquisitions ciblées. Juste derrière, un autre acteur industriel :

En 2007, la division **ARVATO Services** a réalisé un chiffre d'affaires de 278 M€ sur le marché français et compte 7 000 collaborateurs répartis sur 16 sites en France et 6 au Maroc.

- **Webhelp** : l'acquisition récente d'EOS CONTACT CENTER conforte le groupe créé en 2000 comme le réel n° 3 du marché français pour l'exercice 2008 avec 120 M€ de chiffre d'affaires annoncé et une rentabilité qui devrait encore cette année laisser loin derrière ses deux grands concurrents, plus discrets sur leur rentabilité. En 2007, le chiffre d'affaires du groupe dirigé par Olivier DUHA et Frédéric JOUSSET s'établissait à 95 M€ ; les centres d'appels du groupe installés en France à Caen et à Vitry complètent un dispositif d'implantations essentiellement offshore.

## Les champions à suivre :



« Délivrer le service promis, le credo de **DATABASE FACTORY** »

Créée en 1999, Database Factory s'est focalisée durant ses premières années sur les services apportés aux éditeurs : gestion d'abonnements, paiements, services clients ou prise de commande. C'est désormais toute la palette des métiers du télémarketing et du service client qui est proposée aux clients en France, au Maroc, en Pologne et au Royaume Uni. Le directeur général de l'entreprise, Marc LABARRE, a retiré de son expérience d'« acheteur » en agence et chez l'annonceur une bon-

ne vision des lacunes des prestataires : « Lorsque j'étais de l'autre côté de la barrière (chez l'annonceur), le service apporté n'était jamais celui promis ; chez Database, nous avons voulu créer l'inverse ; de ce fait nous travaillons souvent avec les déçus du marché (30 M€ de chiffre d'affaires annoncé pour 2008).



« Les deux pieds debout sur l'accélérateur : la méthode **CALL EXPERT** »

Reprise en 2007 du site Last Minute à Alès, ouverture à Casablanca et bientôt en Côte d'Ivoire, une palette de services élargie (du télémarketing aux services de modération et d'animation), une forte spécialisation sur l'e-commerce et le tourisme, la méthode de Bertrand DELAMARRE pourrait se résumer à une formule simple : développer et rationaliser ensuite. Avec une croissance de 50% sur les deux dernières années, le groupe poursuit la stratégie risquée mais qui lui a

réussi : développer, internationaliser et ajouter petit à petit à la fusée les réacteurs qui manquent (22 M€ de CA annoncé pour 2008).

**Discrets, rentables et franco-français, les centres d'accueil téléphonique (regroupés au sein du SIST) deviennent les partenaires naturels des PME e TPE.**

Ils sont nés et se sont développés en France au même moment que les sociétés de phoning, dans les années 80 : à l'origine, ces petites entreprises se sont spécialisées dans le télésecrétariat et la prise de messages pour les médecins (et la gestion des agendas de ceux-ci) ou les TPE. A New-York, on les appelle « answering services », une appellation plus signifiante. Un comédien en



## Outsourcing de centres d'appels : les leaders mondiaux

Il n'est pas mauvais de temps à autre de rappeler quels sont les leaders dans un marché qui s'est largement concentré depuis quelques années et où les bagarres de communication financière peuvent amener les uns et les autres à mettre en avant tel ou tel chiffre, selon qu'il leur est favorable : nombre de postes de travail, nombre de pays où l'on est installé... En se référant à un critère plus objectif : le chiffre d'affaires, le peloton de tête est en 2007 le suivant :

### N°1 : **CONVERGYS**

75 000 employés dans 84 centres de contacts  
Autres activités : édition et intégration de logiciels (CRM, facturation)  
Chiffre d'affaires mondial : 2 milliards 800 millions d'euros dont 2 milliards d'euros environ dans la seule activité outsourcing centres d'appels

N° 2 (ou coleader mondial si l'on considère la seule activité centres d'appels pour Convergys) : **TELEPERFORMANCE**

75 000 stations de travail et 83 000 collaborateurs (ETP) répartis sur 281 centres de contacts dans 45 pays.  
CA 2007 : 1 milliard 600 millions d'euros

### N° 3 : **SITEL**

66 000 employés dans 27 pays répartis sur 140 sites  
Le chiffre d'affaires de SITEL : non connu précisément, situe l'entreprise dans les 4 ou 5 leaders mondiaux.

## Armatis toujours en pleine croissance

L'un des acteurs majeurs de la scène française des centres de contacts affiche une santé presque insolente. Le chiffre d'affaires de l'entreprise (73 millions d'euros en 2007) a déjà augmenté de 30% au premier semestre 2008, avec l'acquisition notamment de nouveaux clients grands comptes comme la SERNAM ou AXA Santé. Les dirigeants d'Armatis préviennent d'ailleurs que les 73 millions de 2007 devront être doublés d'ici 2010 pour atteindre les 150 millions d'euros. Vu la croissance des six derniers mois, l'objectif pourrait être facilement abordable. D'autant qu'Armatis récolte de nombreuses récompenses, forcément bonnes pour l'image. Ainsi, en mai dernier, elle recevait pour la deuxième fois le Label de Responsabilité Sociale – prix qui honore les sociétés développant un pacte social ambitieux dans divers domaines RH. Plus tôt dans l'année, Armatis était récompensée du Prix de l'Ambition dans la catégorie Croissance grâce à son refus de délocaliser vers des pays à faible coût de main-d'œuvre et à législation sociale souple.