

# PANORAMA DE L'ACTIVITÉ DES OUTSOURCEURS

ENTREPRISE	DATE DE CRÉATION	CA 2013 France+off-shore (en k€)	LABELS OU NORMES	DÉLÉGATION*	CLIENTS DU SBF 120**	SECTEURS D'ACTIVITÉ REPRÉSENTANT LA MAJORITÉ DU CA	AUTRES SECTEURS D'ACTIVITÉ	SITES ET POSITIONS EN FRANCE	COUVERTURE INTERNATIONALE	SITES ET POSITIONS À L'OFF-SHORE
ACTA	1992	59800	NF 345 / EN 15838 Centre de contacts clients	NON	NC	Automobile (100 %)		Lyon (1 centre / 400 positions)	NON	
ACTICALL	1996	175000	NF 345 / EN 15838 Centre de contacts clients Charte de la diversité Label de responsabilité sociale	OUI	42	Énergie (34 %) Télécoms (30 %)	Banque&Assurance, Service&transports, Commerce, Distribution, E-commerce Administrations et Collectivités, Santé	Blois (1 centre / 400 positions). Pôle Haute-Normandie (3 centres: Rouen 1 Petit-Couronne, Rouen 2 et Saint-Étienne-du-Rouvray / 900 positions) Pôle Lorraine (2 centres: Nancy et Toul / 550 positions). Pôle Nord Picardie (2 centres: Wasquehal et Vervins / 465 positions). Pôle Pyrénées (2 centres: Tarbes et Pau / 830 positions). Pôle Rhône-Alpes Auvergne (3 centres: Saint-Étienne 1, Saint-Étienne 2 et Clermont-Ferrand / 730 positions) Paris - Romainville (1 centre / 350 positions)	Brésil Côte d'Ivoire Maroc	São Paulo (1 centre / 700 positions) Abidjan (1 centre / 300 positions) Casablanca & Fès (3 centres / 2000 positions)
ADM VALUE	2001	45000		NON	4	Banque&Assurance (30 %) E-commerce&VPC (30 %)	VAD, Fundraising, E-learning, Télécoms	Amiens (1 centre / 150 positions)	Maroc Madagascar	Rabat Agdal (1 centre / 450 positions) Rabat Ville 1 (1 centre / 220 positions) Rabat Ville 2 (1 centre / 150 positions) Meknès (1 centre / 250 positions) Oujda (1 centre / 250 positions) Antananarive (1 centre / 350 positions)
BLUELINK	1992	60500	NF EN 15838 Label de responsabilité sociale	OUI	3	Aérien (79 %) Tourisme (11 %)	Déplacement, Luxe, Banque&Assurance, Culture & Loisirs	France (2 centres: Ivry et Lens / 360 positions)	République tchèque Île Maurice Australie Pays-Bas Mexique Inde Chine	Prague (1 centre / 256 positions) Île Maurice (1 centre / 156 positions) Sydney (1 centre / 80 positions) Amsterdam (1 centre / 103 positions) Monterrey (1 centre / 62 positions) Delhi (1 centre / 8 positions) Canton (1 centre / 9 positions)
CONVERGYS	1989	60000	NF EN 15838 Centre de services clients Label de responsabilité sociale	OUI	4	Télécoms (60 %) IT & Technologies (30 %)	Distribution, Finance, Médias, Services	Angers (1 centre / 600 positions) Vélizy (1 centre / 150 positions)	Tunisie	Tunis (4 centres / 2500 positions)
DATA BASE FACTORY	1999	45500	NF 345 / EN 15838 Centre de relation client Label de responsabilité sociale	NON	5	VAD E-commerce (35 %) Télécoms (25 %)	Presse&Médias, Assurance, Divers	France (5 centres / 600 positions)	Maroc Grande-Bretagne Belgique Pays-Bas Pologne	Casablanca (3 centres / 1000 positions) Grande-Bretagne (2 centres / 315 positions) Belgique (1 centre / 30 positions) Pays-Bas (1 centre / 50 positions) Pologne (1 centre / 30 positions)
DEAFI	2009	1000	NF 345; <i>en cours d'obtention</i>	OUI	3	Télécoms (40 %) Énergie (25 %)	Assurance, Services	Dédiés aux malentendants, tous les conseillers sont délégués chez les clients	NON	
EODOM	2007	8000		NON	5	E-commerce (28 %) Assistance (15 %)	Téléachat, Assurance	Homeshoring	NON	
GROUPE H2A	1987	19000	Label de responsabilité sociale	OUI	9	Secteur public (15 %) Banque&Assurance (10 %)	Télévision, Industrie, Informatique, Éducation nationale, Automobile, Mutuelle	Bagneux (1 centre / 450 positions) Saint-Ouen (1 centre / 150 positions) Poitiers (1 centre / 100 positions)	NON	
HANDICALL	2007	4207	NF 345 ISO 9001	NON	5	Télécoms (14 %) Santé (20 %)	Industrie, Banque&Assurance, Médias, Services	Bordeaux (1 centre / 80 positions) Tours (1 centre / 50 positions) Chartres (1 centre / 50 positions) Lyon (1 centre / 50 positions)	NON	
MEILLEURCONTACT	2009	13900	NF 345 Orias (Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance) Charte de la diversité	NON	NC	Télécoms (55 %) Distribution (30 %)	Recouvrement	Lannemezan (1 centre / 200 positions) Libourne (1 centre / 450 positions) Redon (1 centre / 250 positions)	NON	
MEZZO	2004	15256	NF 345 Relation client	NON	0	E-commerce (68 %) Assurance (16 %)	Distribution, Presse, Éditions, Télécoms, Recouvrement, VAD	Bordeaux (1 centre / 158 positions)	Espagne Tunisie	Barcelone (1 centre / 132 positions) Tunis (1 centre / 634 positions)
MV2 CLIENT SOLUTIONS	1986	14500	ISO 9001	OUI	24	Automobile (15 %) Télécoms (10 %)	Énergie, Banque&Assurance, Transport, Services	Montrouge (1 centre / 200 positions)	Maroc	Casablanca (1 centre / 110 positions)
OUTSOURCIA	2003	11340	NF Service Label de responsabilité sociale PCI (Protection des données de compte); <i>en cours d'obtention</i>	NON	5	E-commerce et VAD (51 %) Services (29 %)	Éditions, Presse, Divers	Évreux (1 centre / 150 positions) Suresnes (1 centre / 50 positions) Châtillon-en-Dunois (1 centre / 80 positions)	Maroc	Casablanca (3 centres / 650 positions)
TELETECH INTERNATIONAL	1993	17000	European social label CLIQ Qualicert ISO 9001	OUI	8	Banque&Assurance (45 %) Énergie (30 %)	Transport, IT, Divers	Rennes (1 centre / 80 positions) Laval (1 centre / 130 positions) Auxerre (1 centre / 100 positions) Dijon (1 centre / 600 positions) Valence (1 centre / 120 positions) Saint-Affrique (1 centre / 30 positions)	Maroc	Rabat (1 centre / 160 positions)

\* Les conseillers travaillent directement chez le client; \*\* 120 entreprises les plus cotées en Bourse.

ENTREPRISE	PRESTATIONS REPRÉSENTANT LA MAJORITÉ DU CA	AUTRES PRESTATIONS	TAUX DE CONTACTS ENTRANTS							TAUX DE CONTACTS SORTANTS							PARTICULARITÉS ET ATOUTS*	
			Tél.	E-mail	SMS	Courrier	Tchat	RS	Autres	Tél.	E-mail	SMS	Courrier	Tchat	RS	Autres		
ACTA	Assistance automobile	Relation client Hotline	94 %	5 %		1 %				86 %	5 %	8 %	1 %					Disponibilité 24h/24 et 7j/7 culture de l'assistance / activité multilingue Entreprise à taille humaine
ACTICALL	Service clients	Assistance Fidélisation Relation client 2.0 Assistance technique Service bancaire Santé Acquisition-vente	80 %	8 %	2 %	2 %	5 %	3 %		100 %								5 filiales couvrant tous les périmètres de la relation client: Acticall Centres de Contacts, Extens Consulting, The Social Client, Learning CRM et Novagile. Capital groupe solide partagé entre les dirigeants fondateurs et la famille Muliez / pas sous LBO, capacité d'investissement en France et à l'étranger
ADM VALUE	Service clients Télévente Fundraising	Acquisition clients Fidélisation-rétention Modération&Animation BPO Recouvrement Courtage en assurance Conseil	85 %	10 %		3 %	2 %			95 %	5 %							Localisation des sites Bassins d'emplois des implantations dynamiques et favorables au développement de nouvelles activités Directeurs de site dotés d'une solide expérience en management d'équipe et ayant exercé ces fonctions pour les services clients en France
BLUELINK	Rétention Réservation SAV Helpdesk Information	Conseil personnalisé Solutions technologiques Gestion de la relation client	67 %	23 %		8 %	1 %	1 %		35 %	58 %		5 %	1 %	1 %			Prestations 365 jours/an - 24h/24 et 7j/7 multilingues (28 langues) avec des conseillers natifs Pilotage centralisé à travers le monde Écosystème diversifié de partenaires Démarche handicap proactive Engagement sociétal à travers le mécénat
CONVERGYS	Assistance Service clients Support technique	Recouvrement Rétention Fidélisation / Télévente Consulting / Back-office	88 %	4 %		1 %	5 %	1 %	1 %	90 %	2 %		1 %			7 %		Après le rachat de Stream, réimplantation en Europe (en 2013) Plus de 150 centres à travers le monde Activité conseil
DATA BASE FACTORY	Télévente Prise de commande Vente additionnelle Rétention	Service clients multicanal Back-office Dématisation et fulfillment Modération de contenus web	85 %	10 %		3 %		2 %		98 %	2 %							Expertise en matière de reprise de centres de contacts internes Présence sur 7 marchés européens (9 langues) Faible exposition au secteur des télécoms
DEAFI	Assistance technique	Rétention Fidélisation SAV / Vente Service consommateur Support technique						35 %										Entreprise adaptée qui emploie plus de 80 % de travailleurs handicapés
EODOM	SAV	Support technique	94 %	5 %			1 %			97 %	3 %							Agents indépendants en homeshoring
GROUPE H2A	Réception d'appels	Rétention / Fidélisation SAV / Support technique Prise de RDV Qualification de fichiers Vente (B to B) Service client (niveau 1, 2 et 3)	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	Équipe technique intégrée dans le groupe générant plus de souplesse pour les clients dans un environnement sécurisé
HANDICALL	Service clients	Qualification de fichiers Prise de RDV Recouvrement Rétention & fidélisation Back office	96 %	2 %		2 %				94 %	2 %	2 %	2 %					Agréée entreprise adaptée pour les handicapés Plus de 80 % de l'effectif en situation de handicap Maîtrise des coûts en minorant la contribution AGEFIPH
MEILLEURCONTACT	Service clients	Télévente / Télé prospection Support technique / Baromètre back-office	70 %	15 %	3 %	7 %	5 %			75 %	10 %	8 %	3 %	5 %				Spécialiste du télétravail Taux de croissance de 59 % depuis 2010 43 <sup>e</sup> position dans le Palmarès des créateurs nets d'emploi (source Challenge)
MEZZO	Service clients	Fidélisation & Rétention Prospection / Vente /SAV Recouvrement	85 %	5 %		8 %	1 %	1 %		100 %								Entreprise à taille humaine Prestation multilingue
MV2 CLIENT SOLUTIONS	Baromètre de satisfaction client Évaluation de la qualité des services clients	Fidélisation Traitement de l'insatisfaction Qualification de fichiers Prise de rendez-vous Enquêtes	90 %	10 %						80 %	20 %							Deux unités et deux savoir-faire complémentaires: Équipe spécialisée dans la mise en place et le suivi de mesures qualité et évaluation de la relation client à distance / Équipe spécialisée en campagnes de fidélisation et de prise de rendez-vous
OUTSOURCIA	Service clients	Support commercial Support technique / Offre d'hébergement "Plug & Play"	70 %	25 %	1 %	1 %	1 %	2 %		94 %	2 %	1 %	1 %		2 %			Laboratoire d'expériences pour tester les processus en amont / Intégration du canal digital et social média via l'acquisition en 2011 d'Alias Community (social média) Acquisition en 2010 d'Ascom
TELETECH INTERNATIONAL	Service clients	Support technique Rétention / Prospection Fidélisation Gestion d'incidents Ticketing / Conciergerie Gestion de bases de connaissances	73 %	15 %	1 %	2 %	8 %	1 %		82 %	11 %	2 %	5 %					Social et RSE comme credo Culture 2.0

\* Particularités et atouts mis en avant par les outsourceurs