

-
Les centres d'appels, secteur leader des Hauts-de-France





Présentation du secteur

QU'EST CE QU'ON ENTEND PAR CENTRES D'APPELS ?

Dans le cadre de cette étude nous analyserons les centres d'appels dits « outsourceurs » à savoir des centres d'appels non intégrés dans une entreprise.

Un centre d'appels peut inclure deux types d'activités proches :

- la réception d'appels
- l'émission d'appels.

Exemples d'activités pratiquées au sein d'un centre d'appels : service client d'une entreprise, démarchage, vente de produits, secrétariat à distance, service technique,...

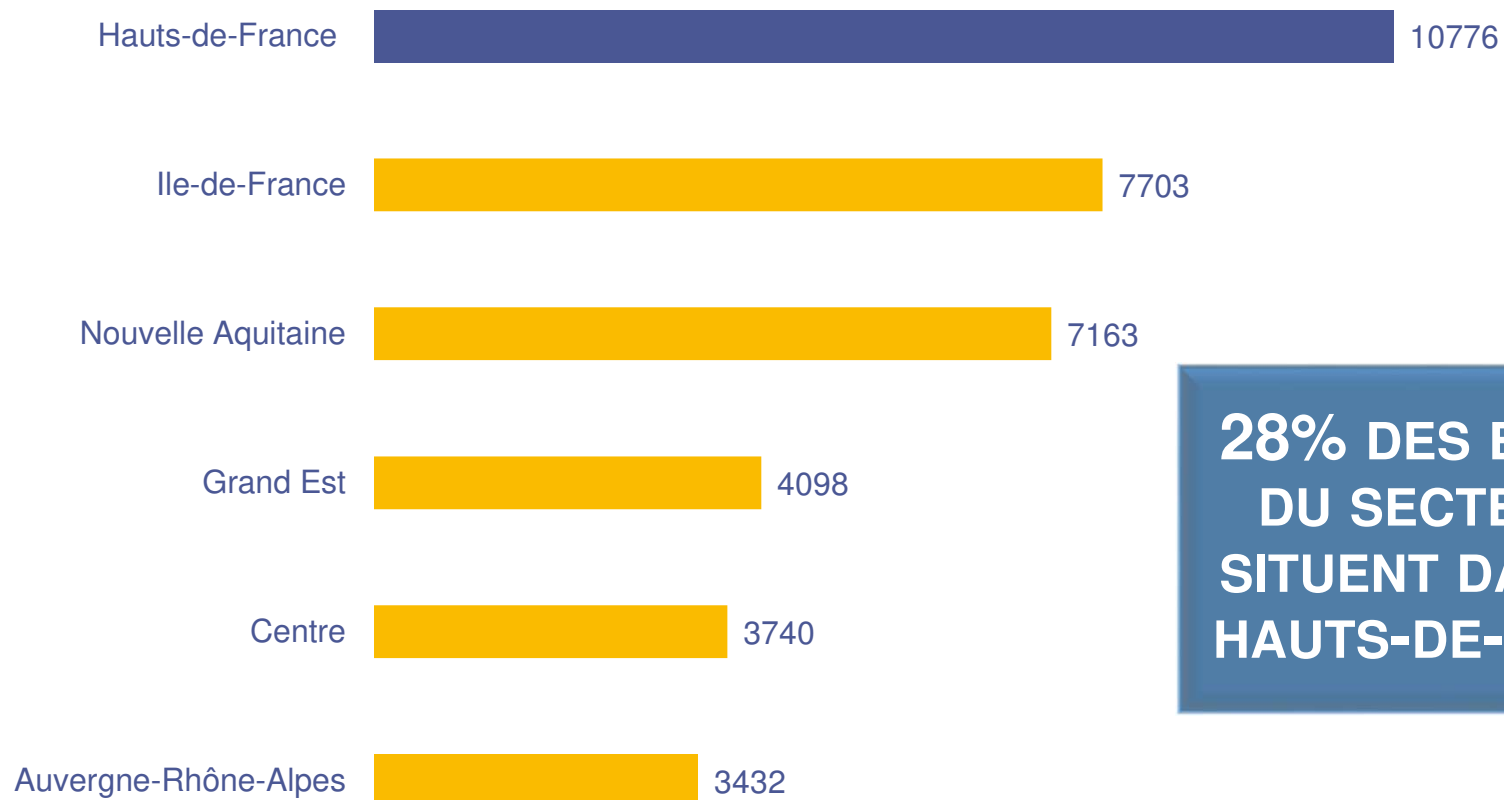
**Les centres d'appels sont un secteur leader
de la région Hauts-de-France :
avec 70 entreprises (uniquement des outsourceurs)
ils emploient 10 800 salariés.**



Les chiffres clés du secteur

LES HAUTS-DE-FRANCE : LEADER NATIONAL EN NOMBRE D'EMPLOIS DANS LES CENTRES D'APPELS

NOMBRE D'EMPLOIS DANS LES CENTRES D'APPEL EN 2016

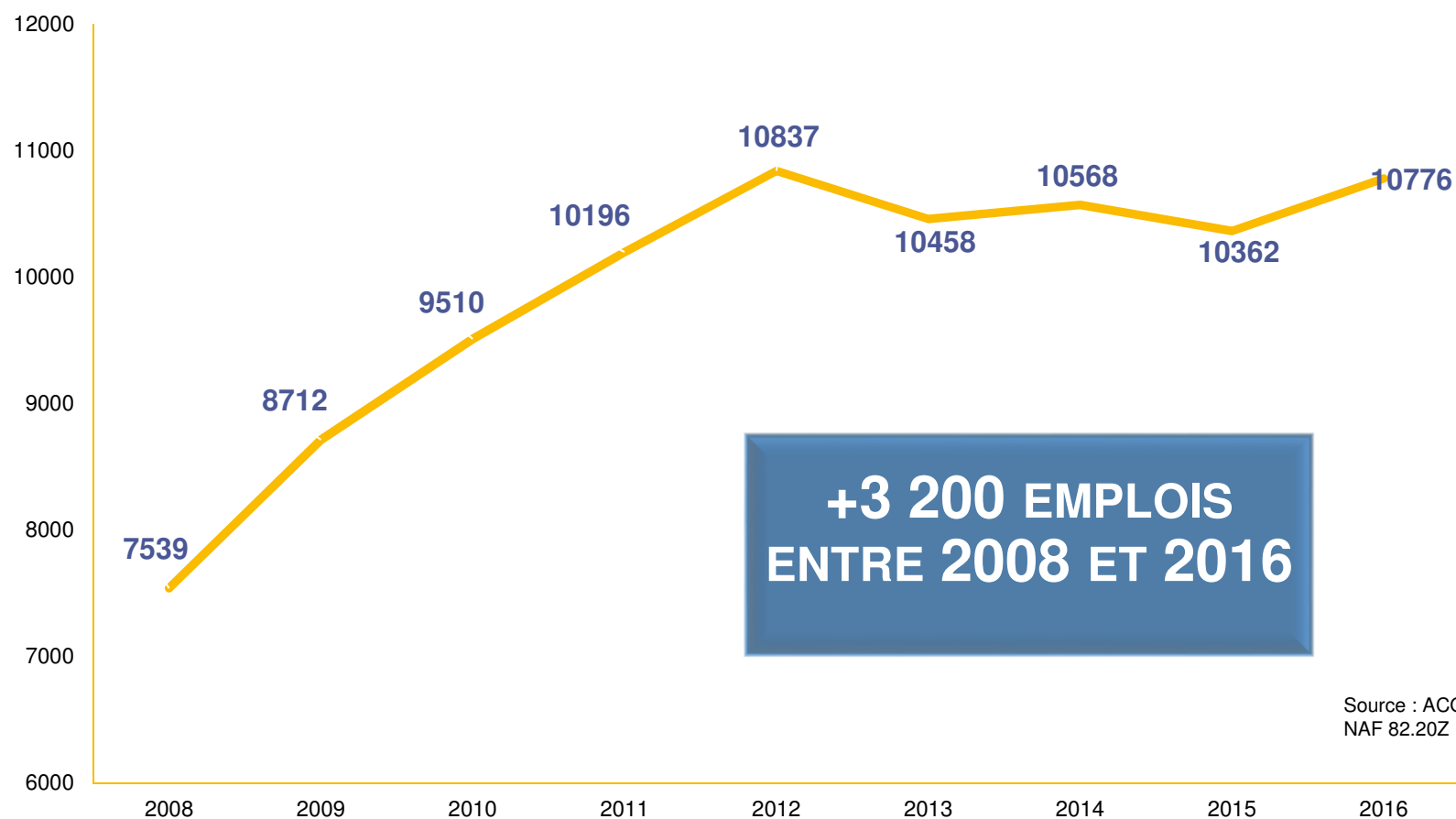


**28% DES EMPLOIS
DU SECTEUR SE
SITUENT DANS LES
HAUTS-DE-FRANCE**

Source : ACOSS
NAF 82.20Z

STABILISATION RELATIVE DU NOMBRE D'EMPLOIS DANS LA RÉGION

ÉVOLUTION DE L'EMPLOI DANS LE SECTEUR DES CENTRES D'APPELS EN HAUTS-DE-FRANCE

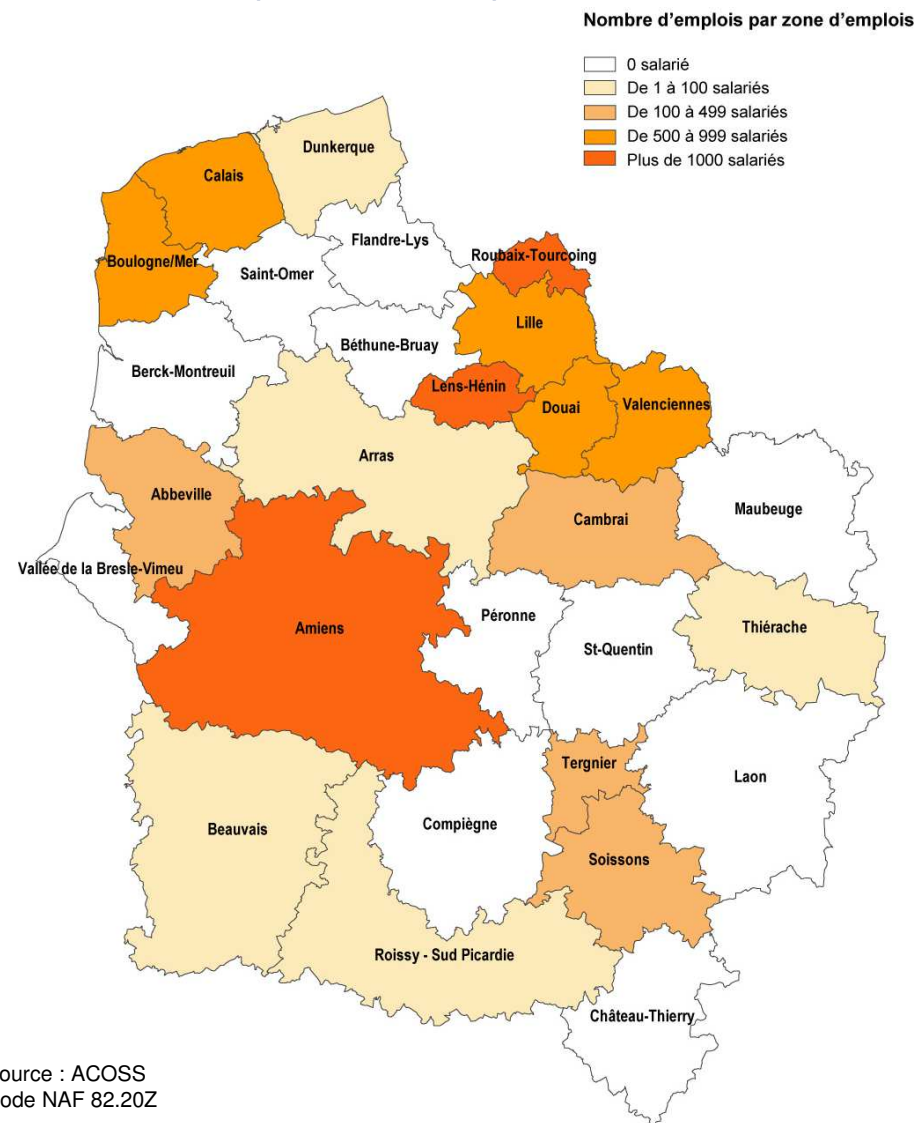


3 ZONES D'EMPLOIS SE DEMARQUENT DANS L'ACCUEIL DES CENTRES D'APPELS

3 zones d'emplois concentrent 56% des effectifs des centres d'appels : Amiens, Roubaix-Tourcoing et Lens-Hénin

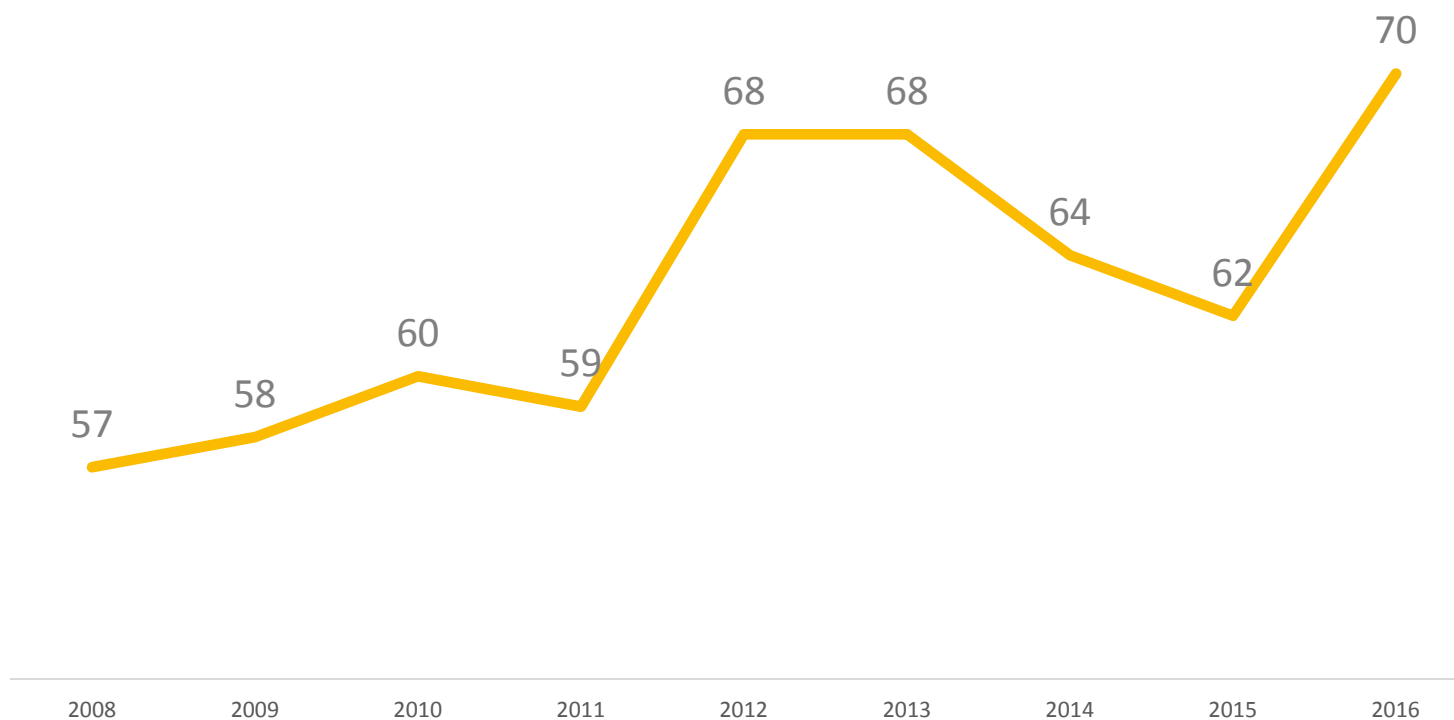
91% des emplois des centres d'appels sont situés dans 8 zones d'emplois

Nombre d'emplois dans les centres d'appel
par zone d'emplois



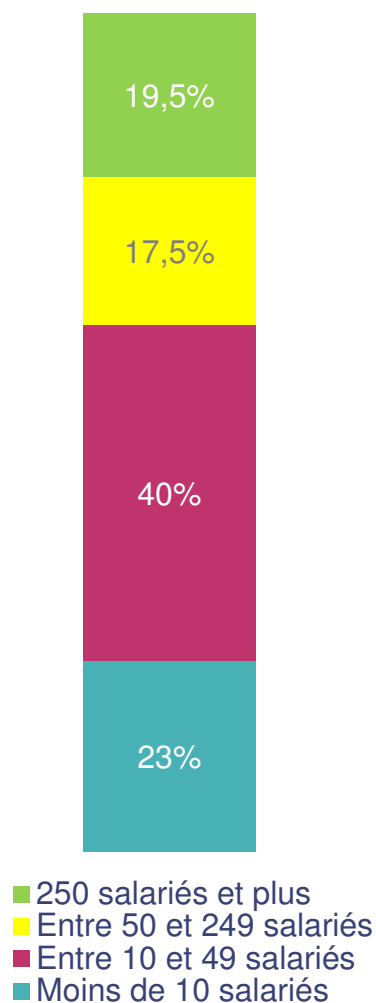
LE NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS DE LA RÉGION AUGMENTE EN 2016

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS DANS LE SECTEUR DES CENTRES D'APPELS
EN HAUTS-DE-FRANCE



Source : ACOSS
Code NAF 82.20Z

RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS EN FONCTION DE LEUR TAILLE



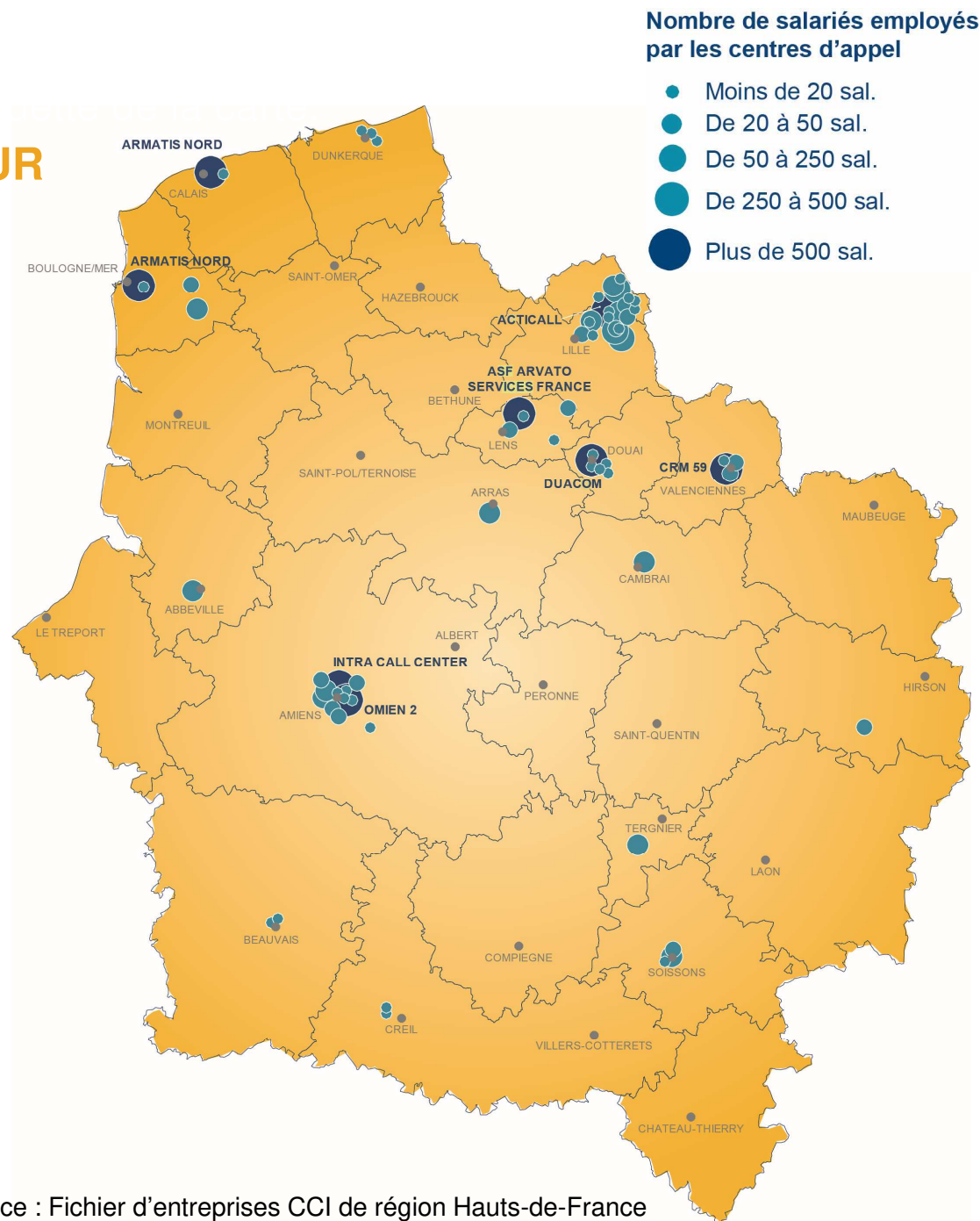
**160 EMPLOYÉS PAR CENTRE
D'APPELS EN MOYENNE**

**63% DES ÉTABLISSEMENTS
COMPTENT MOINS DE 50
SALARIÉS**

Source : ACOSS, Fichier d'entreprises CCI de région Hauts-de-France et retours mail des entreprises après contact pour actualisation des données

LOCALISATION DES 70 ÉTABLISSEMENTS DU SECTEUR PAR ZONES D'EMPLOI

- 10 centres d'appels localisés à Amiens
- 5 centres d'appels localisés à Roubaix
- 4 centres d'appels localisés à Villeneuve d'Ascq
- 3 centres d'appels localisés dans les villes de Douai, Soissons, Tourcoing et Valenciennes
- 2 centres d'appels localisés à Lille et à Wasquehal



Source : Fichier d'entreprises CCI de région Hauts-de-France



Les principaux
centres d'appels
de la région

GROUPE ARMATIS-LC : LES HAUTS-DE-FRANCE TRÈS BIEN REPRÉSENTÉS

25 années d'expérience dans le secteur de la relation client



10 000 salariés dans le monde

23 sites au niveau mondial,

Présence :



en Pologne



au Portugal



en Tunisie



**3 sites dans la région (sur les 12 que compte le territoire français),
ils emploient 1 400 salariés.**

LES 3 SITES D'ARMATIS-LC DANS LA RÉGION HAUTS-DE-FRANCE

1 400 salariés dans la région

Calais
(Pas-de-Calais)



4 108 m²



550 salariés



Boulogne/Mer
(Pas-de-Calais)



4 050 m²



511 salariés



Villeneuve
d'Ascq
(Nord)



3 000 m²



340 salariés



- **ARVATO : UN GROUPE MONDIAL À VENDIN-LE-VIEIL**



ARVATO appartient au groupe Berstelmann, propriétaire de stations de radio (RTL, RTL2 ou Fun Radio en France), actionnaire à 48% du groupe M6 et générant un chiffre d'affaires de 17 milliards d'euros en 2016.

ARVATO génère un chiffre d'affaires de 3,8 milliards d'euros dans le monde en 2016 dont **433 millions d'euros de chiffre d'affaires en France en 2016.**

Présence dans **40 pays dont 22 en Europe**



12 000 employés en France

dont **2 400 employés à Vendin-le-Vieil (Pas-de-Calais)**

COMDATA GROUP À VALENCIENNES



Anciennement **B2S** : 20 ans d'expérience dans la relation client



6 200 collaborateurs dans le **monde**

13 centres de contacts



en France



au Maroc



à Madagascar

21 langues parlées

140 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2015



760 salariés sur le site de **Valenciennes** (Nord)

CORIOLIS SERVICE À AMIENS



Près de 20 ans d'expérience dans la relation client

Objectif et volonté d'accroissement de la valeur client, la fidélisation de la clientèle et le recouvrement.



1500 employés



répartis sur **6 centres en France** et en **Tunisie**



630 employés au centre Omien 2 de Amiens qui représente un chiffre d'affaire de 17,5 millions d'euros en 2016



-

TALK FUNDRAISING À DESVRES : UN CENTRE D'APPELS INNOVANT

-



Création de l'entreprise en 2007, **Talk fundraising** est spécialisé dans la levée de fonds par téléphone.

Engagement environnemental pris par l'entreprise (bâtiment HQE, localisé en campagne)

Chaque association qui sollicite l'entreprise a son équipe de salariés dédiée pour avoir la levée de fonds la plus efficace.



92 salariés à Desvres (Pas-de-Calais)



WELHELP, DÉJÀ PRÉSENT À LACROIX SAINT-OUEN, S'IMPLANTE À TOURCOING ET CRÉE 300 EMPLOIS



40 000 collaborateurs dans le monde au sein de 28 pays

WEBHELP regroupe des centres d'appels, des centres d'assistance, du télémarketing. C'est un fournisseur mondial de solutions d'externalisation des processus d'affaires (RH, paie, formation...).

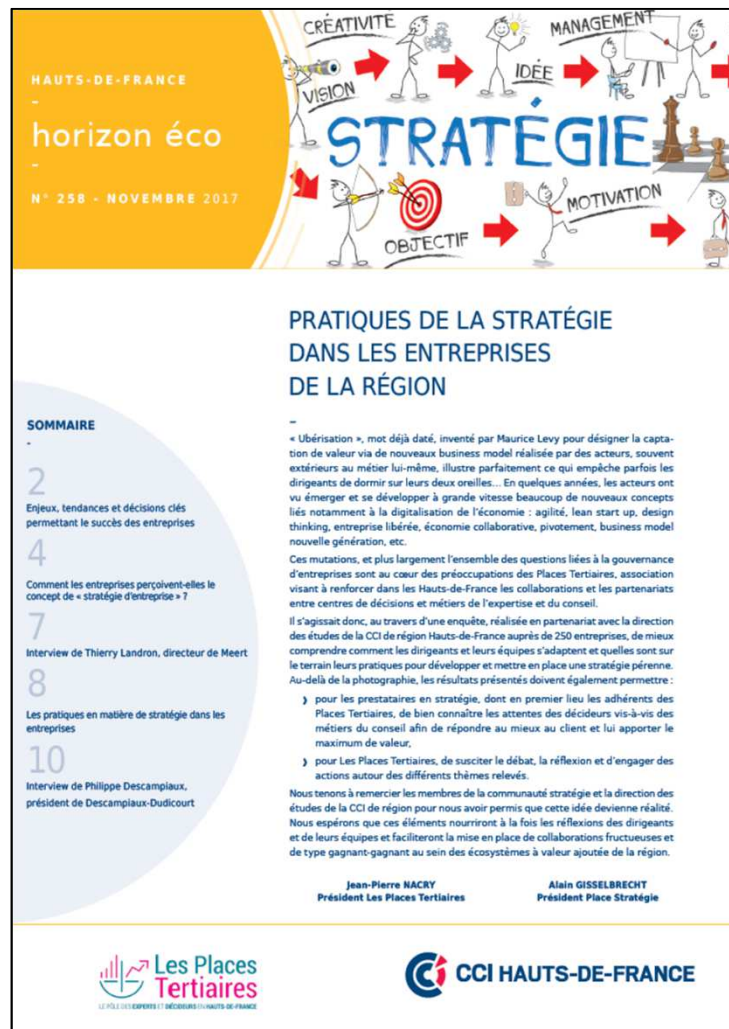
En région, l'entreprise s'est implantée à Lacroix Saint-Ouen, à côté de Compiègne, en 2010. L'entreprise a connu un fort développement et elle est passée de 50 salariés à 685 emplois grâce notamment à la construction de locaux dans le parc scientifique et tertiaire. En 2017, elle a ouvert une nouvelle extension qui peut accueillir 230 autres personnes.

Webhelp va s'implanter cet été à Tourcoing. Elle va créer 300 emplois en CDI d'ici 2022.



685 emplois à Lacroix Saint-Ouen (60)
300 emplois à Tourcoing (59) d'ici 2022

NOS DERNIÈRES PUBLICATIONS



NOS DERNIÈRES PUBLICATIONS



RETROUVEZ TOUTES NOS PUBLICATIONS SUR :

HAUTSDEFRANCE.CCI.FR

Rubrique « l'info utile pour votre business »

- Les dernières publications
- La revue de presse quotidienne et les veilles spécialisées
- Le fichier et les annuaires d'entreprises

CCI DE RÉGION HAUTS-DE-FRANCE

DIRECTION DES ÉTUDES

CONTACT : CATHY HERBET - T. 03 20 63 79 97
299 BD DE LEEDS – CS 90028 – 59031 LILLE CEDEX

hautsdefrance.cci.fr



**ANALYSE RÉALISÉE PAR
JÉRÉMIE VERDONCK ET
GRÉGORY STANISLAWSKI**

CONTACT :

GRÉGORY STANISLAWSKI

G.STANISLAWSKI@HAUTSDEFRANCE.CCI.FR