

FRANÇOIS ROUFFIAC / ENQUÊTE CLASSEMENT : YVELINE COUTEUX

LES 50 PREMIERS OUTSOURC

L'année 2008 aura été marquée par un ralentissement de la croissance des 50 premiers outsourceurs français, liée à la fois aux conditions économiques et au tassement de l'activité off-shore. Ce qui, néanmoins, n'a pas empêché, au sein d'un paysage contrasté, la réalisation de belles progressions individuelles.

RANG 2008	RANG 2007	Société	Date de création	CA France 2008 (en k€)	CA France 2007 (en k€)
1	1	Teleperformance ⁽¹⁾	1978	353 000	356 300
2	2	Arvato Services France ⁽²⁾	1996	169 400	150 700
3	3	Webhelp ⁽³⁾	2000	109 000	95 000
4	6	LaSer Contact	1998	93 200	81 500
5	4	b2s ⁽⁴⁾	1996	92 246	91 788
6	8	Acticall	1996	91 000	74 800
7	9	Armatix	1989	90 300	73 000
8	7	Sitel France	1998	80 000	80 000
9	10	CCA International ⁽⁵⁾	1994	68 900	50 270
10	5	Transcom Worldwide France	1999	58 440	82 000
11	11	BlueLink ⁽⁶⁾⁽⁷⁾	1992	54 000	48 000
12	12	Coriolis Service ⁽⁸⁾	1989	43 295	39 136
13	16	Phone Marketing	1995	34 476	24 816
14	14	Stream Global Services	1995	33 500	25 000
15	14	Intra Call Center	1996	27 300	24 330
16	17	Data Base Factory ⁽²⁾	1999	27 000	22 000
16	13	Acta	1992	27 000	26 000
18	20	Groupe H2A	1987	20 500	19 000
19	19	Supporter ⁽⁹⁾	1990	20 400	21 500
20	23	Euro CRM France	2000	19 600	16 200
21	21	Call Expert	2001	18 800	18 200
22	22	Teletech International ⁽⁴⁾	1993	17 500	17 200
23	25	Maxiphone	1986	14 250	13 800
24	28	E50I European Line	2000	13 000	12 000
25	24	IMA Technologies	1999	12 783	15 992
26	26	Fym-Action ⁽¹⁰⁾	1998	12 500	12 700
27	NC	Eurilogic ⁽¹¹⁾	2000	12 200	11 500
28	31	Satel	1993	10 273	9 645
29	29	Telecontact ⁽⁴⁾	1998	9 000	10 000
30	32	IFIM Coaxis ⁽⁴⁾	1992	8 400	8 000
31	33	Ajilon Sales & Marketing	1974	8 200	7 900
32	NC	Mezzo	2005	7 560	8 374
33	NC	Groupe Pro-direct ⁽²⁾	1988	7 530	6 500
34	34	Call One	2000	7 435	6 743
35	40	Aviso Direct	1969	5 400	4 500
36	35	As-Com	1987	5 378	6 185
37	NC	Europhone	1988	5 563	4 434
38	40	Addibell	1996	4 800	4 500
39	39	Bosch Communication Center	2000	4 600	4 500
40	43	Marquetis Call	1998	4 500	4 100
40	40	Convers Télémartketing	1998	4 500	4 500
42	49	Access Contact Services	2002	4 200	3 000
43	NC	A-5C	2004	4 161	2 717
44	47	Outsourcia ⁽⁹⁾	2003	4 150	3 100
45	NC	PagesJaunes Marketing Services ⁽²⁾	1999	4 000	3 600
46	45	Phone Web	1999	3 712	3 523
47	44	Keops Info Centre	1995	3 600	3 700
48	NC	Com'Plus	1997	3 555	2 386
49	NC	Centre Relations Clients	1987	3 485	2 340
50	48	Percall	2000	3 450	3 014

Source: Relation Client Magazine
* CA HT dont CA off-shore en langue française.

** Equivalent temps plein.
NC: non classé pour les rangs; non communiqué pour les données

⁽¹⁾ Le CA de Teleperformance comprend ceux de Teleperformance France, Synerfil et TPH Services Télécom.

⁽²⁾ Activité centres de contacts uniquement.

⁽³⁾ Webhelp: inclus le CA d'Eos Contact Center, racheté en août 2008.

⁽⁴⁾ Exercice clos au 30/06/09.

⁽⁵⁾ Le CA de CCA International comprend celui de Victoria Line et celui de SMST5AM/eCall (racheté en juin 2008).

⁽⁶⁾ Ex-Fréquence Plus Services depuis avril 2008.

⁽⁷⁾ Exercice clos au 30/03/09.

⁽⁸⁾ Exercice clos au 30/11/08.

⁽⁹⁾ Exercice clos au 30/09/09.

⁽¹⁰⁾ Exercice clos au 31/08/09.

⁽¹¹⁾ Exercice clos au 30/05/09.

EURS FRANÇAIS EN 2008

Évol. en %	Prévision CA 2009 (en k€)	Effectifs France	Nbre sites France	Nbre positions France	Nbre contacts entrants	% Tél.	Nbre contacts sortants	% Tél.
- 0,9 %	NC	7500	26	5800	108100000	95	24100000	93
12,4 %	188000	3400	9	2500	85000000	92	4000000	62,5
14,7 %	120000	1200	6	1000	53300000	80	14250000	97
14,4 %	93000	2410	5	2250	21960000	83,7	6290000	46
0,5 %	NC	1879	6	1700	35100000	99	17700000	97
21,7 %	110000	3000	10	2740	46000000	85	10000000	90
23,7 %	95000	3500	7	2800	17500000	82	18100000	94
0,0 %	82000	1600	3	1400	NC	NC	NC	NC
37,1 %	NC	2200	6	1700	18171000	93	5342000	99
- 28,7 %	NC	1300	6	1500	8700000	NC	5800000	NC
12,5 %	62000	600	2	470	7200000	66	3500000	32
10,6 %	NC	910	5	1100	8485255	84	2991018	88
38,9 %	35500	720	5	765	7500000	94	7700000	94
34,0 %	38000	650	2	800	4230000	90	799300	90
12,2 %	NC	828	3	900	16514823	99	500933	100
22,7 %	36000	550	3	600	7000000	76	8500000	75
3,8 %	28000	409	1	400	1300000	90	1900000	88
7,9 %	NC	310	2	620	NC	NC	NC	NC
- 5,1 %	25000	350	2	400	NC	80	NC	80
21,0 %	22000	690	4	750	15000000	93	12000000	91
3,3 %	20000	600	4	400	NC	NC	NC	NC
1,7 %	18000	350	4	450	5170000	81	3870000	75
3,3 %	14500	NC	4	500	1150000	100	4600000	NC
8,3 %	14000	219	3	300	1600000	90	1200000	90
- 20,1 %	15642	284	1	280	1983000	72	NC	NC
- 1,6 %	12000	250	1	246	0	0	NC	100
6,1 %	13000	170	11	NC	1500000	100	200000	100
6,5 %	10500	300	4	300	3500000	95	500000	98
- 10,0 %	NC	280	1	190	28000	97	2000000	100
5,0 %	9000	170	1	165	200000	NC	6000000	NC
3,8 %	8500	260	3	300	720000	80	2200000	81
- 9,7 %	9500	118	2	133	3378455	NC	361016	NC
15,8 %	9400	240	5	260	1000000	95	2000000	23
10,3 %	7800	194	4	220	1470200	96	1500000	99
20,0 %	5100	150	3	150	600000	100	1000000	100
- 13,1 %	4700	70	2	80	500000	100	2000000	100
25,5 %	5600	150	1	140	0	0	600000	100
6,7 %	5000	80	1	50	50000	100	152000	85
2,2 %	4700	150	1	220	1200000	92	480000	88
9,8 %	4800	50	1	60	10000	100	900000	85
0,0 %	4700	75	1	85	2100000	95	6200000	95
40,0 %	5500	3	0	0	NC	90	NC	90
53,1 %	NC	150	3	150	4500000	96	200000	100
33,9 %	5200	10	1	20	3500000	75	1200000	100
11,1 %	NC	64	1	80	NC	NC	NC	NC
5,4 %	4000	110	2	150	100000	100	600000	100
- 2,7 %	3800	100	2	150	220000	95	2200000	90
49,0 %	3700	110	2	170	1233000	80	450000	55
48,9 %	3700	110	3	135	50000	70	800000	80
14,5 %	7500	20	3	40	55000	70	0	0

➤ Tout comme l'an passé, ce sont plus de 60 entreprises qui ont répondu à notre questionnaire pour l'établissement de ce classement des 50 premiers outsourcing français. Même si certaines réponses ont été obtenues après plusieurs relances, ou encore au tout dernier moment, ce bilan 2008 peut être qualifié de représentatif de l'état du marché, compte tenu du faible nombre d'acteurs significatifs qui en sont absents. Certains ne communiquant d'ailleurs pas leurs chiffres depuis plusieurs années; d'autres n'ayant pas souhaité le faire pour cette édition. Dans ce classement 2008, neuf acteurs font leur apparition, contre cinq l'an passé, soit parce qu'ils n'avaient pas participé au classement 2007, soit en raison de la progression de leur chiffre d'affaires. On remarquera cependant que tous ces "nouveaux" figurent au-delà de la vingt-cinquième place.

À l'image de 2007, ce panorama de l'activité des outsourcing français a été peu affecté par les mouvements de concentration. En la matière, on notera "seulement" l'acquisition par Webhelp, en août 2008, d'Eos Contact Center et celle d'eCall (SMST) par CCA International en juin 2008. L'année 2009 pourrait avoir un profil

différent, ne serait-ce que par la nouvelle opération effectuée par CCA International avec Intra Call Center, qui devrait placer le groupe tout près, ou dans le top 5 du marché. Et des rumeurs font état d'autres rapprochements possibles à plus ou moins court terme.

Une croissance ralentie par rapport à 2007

Comment s'est comporté le marché des 50 premiers outsourcing français en 2008 ? Plutôt bien, puisque la croissance est toujours là. Mais cette dernière enregistre un ralentissement assez net par rapport à celle réalisée entre 2007 et 2006. Même si le périmètre n'est, bien sûr, pas exactement comparable compte tenu des entrées et sorties d'acteurs. Cette précaution prise, on constate donc que le chiffre d'affaires cumulé des 50 premiers du classement 2008 a progressé de 7,5 %, à 1,74 Mds €, comparativement à leurs chiffres d'affaires 2007. La progression par rapport aux 50 premiers classés en 2007 (1,65 Mds €) étant, quant à elle, de 6 %. Ces derniers avaient enregistré une hausse de 13 % par rapport à leurs chiffres 2006.

Un résultat 2008 qui diffère sensiblement, cette année (pour 2007, les évaluations étaient pratiquement identiques), de celui obtenu dans le cadre de l'étude BearingPoint/SP2C. Selon cette dernière, le marché global 2008 s'est établi à 1,84 Mds, mais avec une progression de 15 %. Il est vrai que les deux méthodologies sont différentes, puisque notre évaluation est basée sur le déclaratif effectué par les outsourcing répondant à notre questionnaire, tandis que celle issue de l'étude BearingPoint/SP2C est construite à partir des informations fournies par les membres du syndicat (douze membres ont répondu à la dernière enquête, dont sept parmi les onze premiers outsourcing français selon le classement 2007 de *Relation Client Magazine*).

Si le marché des cinquante reste en hausse, on constate que, parmi eux, huit outsourcing ont connu un recul de leur activité, contre neuf en 2007. Recul parfois important, à l'image de Transcom ou d'IMA Technologies.

En 2008, les 50 premiers outsourcing disposaient de 184 sites en France (84 pour les dix premiers) pour plus de 36 000 positions et employaient près de 39 000 personnes.

Des évolutions contrastées

Si le rythme de la croissance générale a faibli, ce moindre dynamisme semble avoir affecté l'ensemble des strates des cinquante. En effet, les dix premiers outsourcing qui, avec 1,2 Mds € cumulé, représentent près de 70 % du chiffre d'affaires des cinquante – tout comme en 2007 –, ont progressé de 6,2 %. Quant aux 20 premiers (près de 88 % du marché des cinquante, contre 85 %

L'activité off-shore en 2008*

Société	CA off-shore 2008* (en k€)	sites	positions	Effectifs
Webhelp	83 000	12	3 400	4 150
Teleperformance	64 300	6	3 540	4 600
Arvato Services France	45 700	6	1 800	2 700
b2s	15 247	3	1 200	1 160
Stream Global Services	11 900	2	1 100	900
Euro CRM France	5 500	1	450	350
Mezzo	5 325	1	512	355
BlueLink	5 000	1	150	210
Acticall	4 500	2	530	300
Data Base Factory	4 500	3	350	310
Access Contact Services	4 200	3	310	470
Outsourcia	4 150	3	450	320
LaSer Contact	3 800	1	300	235
Eurilogic	3 400	3	NC	100
Maxiphone	3 120	3	280	NC
CCA International	2 300	3	164	108
Coriolis Service	2 098	1	450	110
IFIIM Coaxis	2 100	1	120	NC
Teletech International	1 925	1	214	100
Supporter	1 000	1	100	35

*Off-shore en langue française. Les suivants (CA; nombre de sites; positions; effectifs): Marquetis Call (800 k€; 1; 30; NC), As-Com (750 k€; 2; 40; 35), ESDI European Line (350 k€; 1; 30; 30), Bosch Communication Center (150 k€; 1; 250; 180)

Les meilleurs ratios de chiffre d'affaires 2008 par position

Société	CA 2008 (en k€)	Positions*	CA/position (en k€)
Addibell	4800	50	96,00
BlueLink	54000	620	87,09
Acta	27000	400	67,50
Convers Télémarketing	4500	85	52,94
Fym-Action	12500	246	50,81
Marquetis Call	4500	90	50,00
Pagesjaunes Marketing Services	4000	80	50,00
Telecontact	9000	190	47,36
Call Expert	18800	400	47,00
IMA Technologies	12783	280	45,65

* France + off-shore, parmi les 50 premiers outsourcing 2008.

Les outsourcing et les appels entrants en 2008

Société	Nombre d'appels entrants	%/nombre total de contacts entrants
Teleperformance	102 695 000	95
Arvato Services France	78 200 000	92
Webhelp	42 640 000	80
Acticall	39 100 000	85
B2s	34 749 000	99
LaSer Contact	18 380 520	83,7
CCA International	16 899 030	93
Intra Call Center	16 349 674	99
Armatiss	14 350 000	82
Euro CRM France	13 950 000	93
Coriolis Service	7 127 614	84

Base: sociétés ayant indiqué à la fois le nombre total de contacts entrants et le pourcentage d'appels téléphoniques entrants.

Les outsourcing et les appels sortants en 2008

Sociétés	Nombre d'appels sortants	%/nombre total de contacts sortants
Teleperformance	22 413 000	93
B2s	17 169 000	97
Armatiss	17 014 000	94
Webhelp	13 822 500	97
Euro CRM France	10 920 000	91
Acticall	9 000 000	90
Phone Marketing	7 238 000	94
Data Base Factory	6 375 000	75
Convers Télémarketing	5 890 000	95
CCA International	5 288 580	99

Base: sociétés ayant indiqué à la fois le nombre total de contacts sortants et le pourcentage d'appels téléphoniques sortants.

MÉTHODOLOGIE

Pour réaliser ce classement, *Relation Client* a envoyé, en août 2009, un questionnaire détaillé à plus de 200 outsourcing répertoriés dans le guide Call Center 2008 (10^e édition) et issus de ses propres fichiers. En l'absence de réponse, les entreprises ont été relancées par téléphone et par e-mail. Le critère retenu est celui du chiffre d'affaires France hors taxes réalisé en 2008, CA off-shore en langue française compris et, pour les sociétés multiactivité, le CA outsourcing seul. N'ont pas été prises en compte les sociétés étrangères opérant sur le territoire français depuis l'étranger.

en 2007), ils ont vu leur chiffre cumulé augmenter de 7,9 %, à 1,5 Mds €.

Parmi les dix premiers 2008, les situations sont assez contrastées. On remarquera ainsi les belles performances de CCA International (+ 37,1 %) mais aussi d'Armatiss (+ 23,7 %) et d'Acticall (+ 21,7 %). Webhelp, LaSer Contact et Arvato Services ont également réalisé une belle année, dépassant nettement les + 10 %. En revanche, Sitel et b2s ont marqué le pas avec une quasi-stagnation. Deux opérateurs ressortent en baisse. Outre Transcom, déjà cité, qui a connu des difficultés importantes sur sa "région Sud" (France, Italie, Tunisie), le second n'est pas le moindre puisqu'il s'agit du leader incontesté du marché, Teleperformance. Certes, la diminution de son chiffre d'affaires n'est en rien comparable à celle de Transcom, puisqu'elle s'établit aux alentours de 1 %, mais elle contraste singulièrement avec la hausse de 12,4 % connue en 2007. Certains grands clients auraient donc baissé la voile et le groupe subi sans doute plus que d'autres la baisse d'activité économique de la fin de l'année 2008. Conséquence: Teleperformance voit sa part de marché des cinquante premiers en diminution, passant de 22 % en 2007 à 20,2 %. De là à dire, comme certains n'hésitent pas à le suggérer, que "le modèle Teleperformance a montré pour la première fois ses limites", il y a peut-être un pas. Que l'on hésitera à franchir avant de connaître les résultats 2009. En la matière, le groupe est prudent, puisqu'il ne communique pas de prévisions. À l'inverse, d'autres grands acteurs, tels qu'Arvato, Webhelp ou Acticall, envisagent toujours on

Les outsourcingeurs et la gestion de fax en 2008

Sociétés	Nombre de fax entrants	Nombre de fax sortants
Webhelp	533 000	0
Acticall	460 000	300 000
Arvato Services France	425 000	0
BZs	351 000	0
IMA Technologies	158 640	0
Euro CRM France	150 000	240 000
BlueLink	144 000	0
Acta	104 000	0
Coriolis Service	84 852	0
Phone Marketing	75 000	77 000

Base: sociétés ayant indiqué à la fois le nombre total de contacts et le pourcentage de fax entrants et sortants.

Les outsourcingeurs et la gestion d'e-mails en 2008

Sociétés	Nombre d'e-mails entrants	Nombre d'e-mails sortants
Webhelp	7 995 000	142 500
Teleperformance	5 405 000	1 687 000
Acticall	3 680 000	200 000
Arvato Services France	2 125 000	500 000
BlueLink	1 440 000	1 750 000
Armatis	962 500	543 000
Coriolis Service	933 378	239 281
LaSer Contact	768 600	0
Teletech International	517 000	348 300
Stream Global Service	338 400	79 930

Base: sociétés ayant indiqué à la fois le nombre total de contacts et le pourcentage d'e-mails entrants et sortants.

Les outsourcingeurs et la gestion de SMS en 2008

Sociétés	Nombre de SMS entrants	Nombre de SMS sortants
Euro CRM France	600 000	600 000
Webhelp	533 000	142 500
Acticall	460 000	200 000
Teletech International	206 800	193 500
Coriolis Service	84 852	29 910
ESDI European Line	80 000	60 000
IMA Technologies	59 490	0
Ajilon Sales & Marketing	28 800	105 600
Bosh communication Center	24 000	24 000
Convers Télémarketing	21 000	62 000

Base: sociétés ayant indiqué à la fois le nombre total de contacts et le pourcentage de SMS entrants et sortants.

ne peut plus positivement leur évolution. Au-delà du Top 10, plusieurs très belles progressions sont à signaler sur 2008, comme celles de Phone Marketing, avec près de 40 % de croissance, Stream Global Services (+ 34 %), Data Base Factory (+ 22,7 %), Euro CRM (+ 21 %), mais aussi, plus bas dans le classement, celles d'Access Contact Services, AS-Com, Outsourcia...

Tassement de l'activité off-shore

Alors que, l'an passé, la part de l'off-shore représentait 17,5 % du chiffre d'affaires cumulé des 50 premiers, avec un peu plus de 290 M€ déclarés, elle n'en représente plus, en 2008, que 16 %, avec plus de 275 M€. Une donnée à prendre néanmoins avec précaution, puisque des acteurs significatifs à l'off-shore n'ont pas souhaité communiquer leur chiffre 2008, à l'image de Sitel (45 M€ déclarés pour 2007), ou Transcom (7 M€). Même si, une fois de plus, le périmètre n'est pas totalement comparable, on constate globalement une stabilisation de cette activité. De nouveau, notre estimation diffère de celle de l'étude BearingPoint/SP2C, qui indique de son côté 19,2 %, mais la tendance est bien identique puisque, pour 2007, elle donnait une part de 20,4 %.

Une vingtaine d'outsourcers dépassent de nouveau le million d'euros réalisés à l'off-shore. Avec pour leader Webhelp et ses 83 M€ (+ 10,6 % par rapport au chiffre déclaré pour 2007), soit 76 % de son chiffre d'affaires 2008, suivi de Teleperformance (64,3 M€, + 5 % et 18,2 % de son chiffre d'affaires total). Parmi les progressions notables d'activité à l'off-shore, on peut signaler celles de Stream Global Services, qui a

LES SUIVANTS

Voici les outsourcingeurs ayant renvoyé leur questionnaire et qui auraient pu participer à un classement élargi: Approche sur Mesure (3 398 k€, +14,5 %), Actel (3 171 k€, -0,5 %), Comearth (3 050 k€, +84,8 %), Netwave Acteme (3 000 k€, +7,1 %), G & A Links (2 970 k€, +37,5 %), Data Phone Interactive (2 900 k€, +20,8 %), Wato (2 706 k€, +3,1 %), Pro Vente System (2 430 k€, -2,8 %), Absys (1 928 k€, +5,7 %), MK Tel (1 775 k€, +10,6 %), Call Marketing (1 500 k€, =), DCP (1 368 k€, +27 %), Phone Partners (1 000 k€, +25 %), Getela (700 k€, +7,7 %).

LES ABSENTS

Plusieurs sociétés contactées n'ont pas pu, ou voulu, répondre au questionnaire ni aux relances. Ce qui explique l'absence dans le classement et dans l'encadré "Les suivants", de noms tels que Safig Streamway, Phone City, CPM, Assonance, Nestor & Nelson, Easycare, Abstract/ Masterpartenariats, Sento, Phone City (ne fait plus d'outsourcing)...

pratiquement doublé son activité, d'Arvato, + 14 %, d'Euro CRM France, + 22 %, pour les outsourcing au-dessus de 5 M€.

Au total, les 50 premiers outsourcing français géraient en 2008 63 sites off-shore et employaient plus de 17 000 personnes pour plus de 16 000 positions.

Le SMS confirme son avancée

En ce qui concerne les canaux gérés par les outsourcing français, le téléphone reste en tête, sans grande surprise, avec dans la grande majorité des cas plus de 80 %, sinon 90 %, des contacts entrants comme sortants.

En matière d'appels entrants, par rapport aux chiffres déclarés en 2007, on note plusieurs belles progressions enregistrées par Intra Call Center, qui a plus que doublé son activité en la matière, Armatis (+ 24 %), b2s (+ 17 %) ou encore Webhelp et Acticall, autour de + 15 %. Au niveau des appels sortants, on remarque la forte augmentation d'Euro CRM France (+ 50 %), celles d'Armatix (+ 24 %) et de Webhelp (+ 22 %).

En matière de gestion d'e-mails, peu de progressions sensibles sont à signaler par rapport à 2007, si ce n'est celles d'Armatix au niveau de l'entrant et du sortant, + 24 % dans les deux cas, ou encore celle d'Acticall, + 15 % en entrant. Là encore, la progression globale de l'activité semble freinée (une fois de plus, aux précautions de périmètre près), tout au moins en entrant, puisque les volumes traités par les dix premières sociétés ayant renseigné l'item n'ont augmenté que de 3 % par rapport à ceux déclarés pour 2007 par les dix premières. En revanche, en sortant, ils ont augmenté de 14 %.

Enfin, le SMS confirme son avancée, décelée l'an passé, et notamment en activité sortante. Pour 2008, c'est Euro CRM France qui prend la tête des sociétés ayant renseigné l'item, avec des hausses de 185 % en entrant et de 33 % en sortant, devant Webhelp (+ 14 %) et Acticall (+ 15 %) en entrant. ■