

# CLASSEMENT DES OUTSOURCEURS 2012

## MÉTHODOLOGIE

Pour établir ce classement des outsourceurs 2012, *Relation Client Magazine* a envoyé, en juin 2013, un questionnaire à plus de 150 outsourceurs français. Attention: les pure players de l'off-shore ne sont pas pris en compte. En l'absence de réponse, les entreprises ont été relancées plusieurs fois par téléphone ou par e-mail. Le critère retenu est celui du chiffre d'affaires.

Classement réalisé par Yveline Couteux

### Les absents

Plusieurs sociétés contactées n'ont pas pu ou pas voulu répondre au questionnaire qui leur a été adressé et aux relances. Ce qui explique l'absence dans le classement de noms tels que Supporter, IMA Technologies, Asso-nance, PJMS, Phonalia, ESC2, Aabalia et Absys. À noter aussi, en respect de la communication financière de Teleperformance, cotée en Bourse, seuls les chiffres globaux sont communicables, (et non plus par pays), d'où l'absence de cet acteur majeur dans le domaine.

RANG 2012	RANG 2011	Société	Date de création	CA France 2012 (en k€)*	CA France 2011 (en k€)*	Évol. en %	Prévision CA 2013 (en k€)	Effectif France**	Nbre sites France	Nbre positions France	Nbre contacts entrants	% Tél.	Nbre contacts sortants	% Tél.
1	1	Arvato France <sup>(1)</sup>	1996	293 000	271 000	8,12%	NC	5 855	15	4 350	135 000 000	77	8 600 000	63
2	2	Webhelp	2 000	223 874	199 525	12,20%	223 413	2 585	9	2 289	49 500 000	91	6 209 500	93
3	3	Armatix LC	2 012	200 000	197 396	1,32%	205 000	6 000	12	5 000	45 096 000	82	29 064 000	81
4	4	Acticall	1996	175 000	159 870	9,46%	200 000	5 000	13	4 500	70 000 000	80	13 000 000	100
5	6	b2s	1996	124 030	109 032	13,76%	135 000	2 234	8	2 250	24 139 000	95	10 950 000	77
6	5	CCA International <sup>(2)</sup>	1994	108 006	110 679	-2,42%	NC	2 468	8	2 601	29 675 000	91	7 418 000	95
7	7	Sitel France	1992	95 372	98 079	-2,76%	100 000	1 630	3	1 200	25 178 000	NC	4 084 000	NC
8	11	Stream International	1995	65 627	57 400	14,33%	67 000	844	2	959	NC	NC	NC	NC
9	12	Intelcia	2 000	63 072	55 663	13,31%	66 000	842	4	981	18 000 000	93	9 850 000	99
10	10	BlueLink	1992	61 313	60 035	2,13%	62 200	536	2	352	6 570 000	64	2 500 000	27
11	9	Acta	1992	59 902	63 252	-5,30%	NC	420	1	350	1 041 457	100	1 552 277	100
12	13	Coriolis Service <sup>(3)</sup>	1989	54 200	54 075	0,23%	NC	1 466	6	1 240	12 000 000	79	4 200 000	87
13	14	Data Base Factory	1999	45 000	46 000	-2,17%	46 000	773	5	700	5 700 000	80	7 500 000	100
14	15	ADM Value	2 001	45 000	42 000	7,14%	45 000	NC	1	60	NC	NC	NC	NC
15	16	Euro CRM France	2 000	32 641	30 788	6,02%	35 200	800	5	1 000	25 300 000	72	17 300 000	99
16	26	Pro Direct	1988	25 804	11 734	119,91%	27 000	NC	5	400	4 700 000	NC	3 800 000	NC
17	18	Call Expert	2 001	24 000	19 900	20,60%	30 000	NC	7	760	NC	NC	NC	NC
18	17	Groupe H2A	1987	23 900	23 000	3,91%	24 000	500	3	850	NC	NC	NC	NC
19	20	Teletech International <sup>(4)</sup>	1993	18 000	18 000	0,00%	18 000	400	5	1 050	8 500 000	75	5 100 000	82
20	24	Mezzo	2 004	14 714	12 264	19,98%	18 000	225	2	250	5 900 000	NC	1 900 000	NC
21	22	Maxiphone	1986	14 600	15 400	-5,19%	NC	NC	3	450	900 000	100	5 200 000	90
22	27	Groupe Fym <sup>(5)</sup>	1994	13 450	12 930	4,02%	NC	265	3	380	NC	95	NC	100
23	23	Satel	1993	12 600	12 425	1,41%	13 000	475	6	450	2 200 000	95	3 000 000	99
24	31	Meilleur Contact	2 009	12 250	8 175	49,85%	15 650	450	3	550	5 000 000	70	2 000 000	60
25	28	Outsourcia <sup>(6)</sup>	2 003	11 229	10 691	5,03%	10 900	200	3	250	4 500 000	73	2 300 000	98
26	29	IFIM Coaxis <sup>(4)</sup>	1992	10 000	10 000	0,00%	NC	NC	3	160	NC	80	NC	85
27	30	Call One	1996	8 900	8 900	0,00%	8 900	200	2	250	2 500 000	82	950 000	95
28	32	A-SC	2 004	8 020	8 001	0,24%	8 050	210	4	180	950 000	93	220 000	92
29	34	Convers Télémarketing	1998	7 500	6 900	8,70%	8 500	220	1	150	NC	80	NC	85
30	33	Ajilon Call Center Services	1974	6 350	7 450	-14,77%	6 900	180	2	250	560 000	70	1 850 000	75
31	35	Europhone <sup>(7)</sup>	1988	6 329	6 588	-3,93%	6 350	137	1	NC	-	-	650 000	100
32	40	Eodom <sup>(8)</sup>	2 007	6 100	4 600	32,61%	7 800	-	-	500	3 423 000	84	1 610 330	100
33	37	Marquetis Call	1998	5 500	5 300	3,77%	6 000	50	1	60	20 000	90	1 500 000	85
34	39	Serenis	1997	5 481	4 840	13,24%	6 000	155	3	130	3 150 000	96	150 000	98
35	37	Bosch Communication Center	2 000	5 001	5 375	-6,96%	5 062	150	2	260	1 670 000	77	270 000	100
36	36	Aviso	1969	4 800	5 700	-15,79%	5 000	115	2	120	-	-	1 000 000	80
37	41	The Links <sup>(9)</sup>	1983	4 282	4 458	-3,95%	5 750	79	2	101	NC	83	NC	85
38	44	Thelem	1985	4 200	3 850	9,09%	4 200	65	1	100	2 300 000	100	1 400 000	20
38	NC	NSE <sup>(10)</sup>	1983	4 200	5 000	-16,00%	NC	100	1	200	27 500	72	38 000	52
38	42	Data phone Interactive <sup>(11)</sup>	1988	4 200	4 130	1,69%	4 500	88	2	140	450 000	80	700 000	80
40	NC	Handicall <sup>(12)</sup>	2 007	3 984	3 432	16,08%	5 125	153	4	210	210 271	NC	258 874	NC
42	43	Actel <sup>(13)</sup>	1980	3 840	3 650	5,21%	3 200	98	1	120	380 000	77	815 000	91
43	44	Percall	2 000	3 500	3 400	2,94%	4 000	14	1	20	87 000	50	75 000	80
44	48	Approche sur Mesure <sup>(14)</sup>	1998	3 357	3 050	10,07%	3 400	58	2	62	876 616	40	636 876	17
45	46	Com'Plus	1997	2 900	3 110	-6,75%	3 300	85	1	120	NC	NC	NC	NC
46	49	Everest Trajectoire	1993	2 891	2 778	4,07%	3 000	160	1	120	716 000	70	1 250 000	90
47	47	Phone Web	1999	2 800	3 000	-6,67%	3 000	60	2	90	150 000	95	500 000	100
48	NC	Voxens	2 009	2 649	1 767	49,92%	3 000	47	1	86	40 000	70	440 000	100
49	NC	M.A.R.S.	1996	2 537	1 780	42,53%	2 700	54	1	75	300 000	98	800 000	99
50	NC	Call Marketing <sup>(4)</sup>	2 004	1 550	1 700	-8,82%	1 550	30	1	44	NC	NC	NC	NC

Source: *Relation Client*.  
\*CA HT dont off-shore en langue française.  
\*\* Équivalent temps plein.

NC: non classé pour les rangs,  
non communiqué pour les données.  
NS: non significatif

(1) Activité centres de contacts uniquement.  
(2) Le CA de CCA international comprend ceux de Victoria Line, de SMSTSAM/eCall et d'Intra Call Center.  
(3) Clôture d'exercice au 30 novembre.

(4) Exercice clos au 30 juin.  
(5) Changement date exercice. Prorata effectué.  
(6) Le CA d'Outsourcia comprend celui d'As Com.  
(7) Font de l'insourcing.

(8) Font de l'homeshoring.  
(9) Nouvelle dénomination de G & A Links.  
(10) NSE: activité centres de contact uniquement.  
(11) Data Phone Interactive: Exercice clos au 31 mars.

(12) Handicall: centre d'appels dédiés aux handicapés.  
(13) Actel: exercice clos au 31 août.  
(14) Approche sur mesure: comprend le CA de La Ligne Verte.