

Centres de relation client en Midi-Pyrénées

# Centres de relation client en Midi-Pyrénées



L'Agence de Développement de la région Midi-Pyrénées



# Centres de relation client en Midi-Pyrénées



## Midi-Pyrénées, la solution pour votre implantation :

- Toulouse, 4<sup>e</sup> ville de France, 2<sup>e</sup> pôle universitaire.
- une agglomération de plus d'un million d'habitants à 1h de Paris par avion (un vol toutes les ½ heures)
- un réseau de villes situées en moyenne à 1h/1h30 de la métropole régionale
- dix bassins de population à taille humaine (de 60000 à 200000 habitants) et non saturés
- une main-d'œuvre stable offrant un turnover limité
- des offres immobilières adaptées, bénéficiant de loyers attractifs
- une forte mobilisation et un accompagnement des acteurs économiques locaux dans toutes les phases et le suivi de votre implantation

## Les chiffres-clés

- Un potentiel de **12 000 téléacteurs**
- **2<sup>e</sup> pôle** universitaire avec **114 500 étudiants**, dont **10 % d'étrangers**
- Plus de **8 000 m<sup>2</sup> de plateaux** dédiés disponibles ou en projet
- Plus de **32 000 nouveaux habitants** chaque année
- Une forte culture internationale avec **124 000 résidents étrangers**
- Une population active de **1 292 608 habitants**, dont **139 121 de 15 à 24 ans**.

**Midi-Pyrénées** dans le peloton de tête des **régions où l'on vit le mieux en France**

## 190 centres de relation client et 7 700 téléacteurs

Principales entreprises (département)	Activité	Effectif
<b>ACTICALL (65)</b>	Outsourcer	700
<b>CCA INTERNATIONAL (81)</b>	Outsourcer	550
<b>TÉLÉCONTACT (31)</b>	Télémarketing, formation	470
<b>TÉLÉPERFORMANCE GRAND SUD (31)</b>	Télémarketing	400
<b>ATELYS (46, 31, 81, 82, 09, 65, 31)</b>	Prise de rendez-vous pour un réseau de commercialisation de placements financiers et locatifs	385
<b>ORANGE* (81, 31)</b>	Support client téléphonie mobile	315
<b>BVA (31)</b>	Études et sondages	200
<b>EDF-GDF* (31, 46)</b>	Support client EDF	200
<b>T-SYSTEMS (31)</b>	Aide en ligne et centre d'infogérance des utilisateurs de PC d'Airbus	200
<b>TRANSFOURMET (31)</b>	Grossiste alimentaire	190
<b>PRO À PRO DISTRIBUTION SUD (82)</b>	Grossiste alimentaire	181
<b>MAGNUS FRANCE (31)</b>	Support éditeur de logiciels	150
<b>FRANCE TÉLÉCOM* (31)</b>	Support client France Télécom	130
<b>MAAF (31)</b>	Assurances	122
<b>CALL CENTER FACTORY (65)</b>	Vente à distance (assurances, téléphonie, Internet...)	120
<b>FRAM (31)</b>	Vente à distance et support client agence de voyages	116



## Des bassins d'emploi pour vous accueillir



**SITE** Immobiliers dédiés aux centres de relation client  
**SITE** Autres immobiliers dédiés aux centres de relation client



## Répartition des principales entreprises par bassin d'emploi

### MONTAUBAN (231 760 hab.)

- 1 Pro à Pro Distribution Sud
- 2 Atelys
- 3 Anovo
- 4 Toupargel - Agrigel
- 5 TSC

### ALBI-CARMAUX (191 605 hab.)

- 6 CCA International
- 7 Orange
- 8 Atelys

### CASTRES-MAZAMET (138 520 hab.)

- 9 Data Phone Interactive

### TARBES-PAU-LOURDES (477 559 hab.)

- 10 Acticall
- 11 Call Center Factory
- 12 Atelys
- 13 Meilleur Contact

### CAHORS (81 757 hab.)

- 14 EDF-GDF
- 15 Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées
- 16 Banque Populaire Occitane

### FIGEAC-DECAZEVILLE (66 685 hab.)

- 17 Atelys
- 18 Filcall

### AUCH (134 086 hab.)

- 19 Caisse Primaire d'Assurance Maladie

### TOULOUSE (1 199 977 hab.)

Découvrez les principales entreprises sur le tableau de la page précédente.

### RODEZ (147 246 hab.)

- 20 RM Informatique
- 21 Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées

### MILLAU (60 607 hab.)

- 22 Filcall

### FOIX-PAMIERS (84 853 hab.)

- 23 Atelys
- 24 CIAT [Cie Internationale André Trigano]

# → Un environnement favorable à l'implantation de votre centre de relation client

Midi-Pyrénées Expansion, l'Agence de Développement de la région Midi-Pyrénées, et ses partenaires départementaux et locaux vous apportent les différents services nécessaires à votre implantation.

Créé en 2004 à Marseille, le groupe TSC (The Smart Contact), spécialiste de la relation client, prenait en septembre 2010 la décision d'ouvrir un deuxième plateau à Montauban, dans le Tarn-et-Garonne.

Nous avons signé un contrat avec une importante entreprise de la région pour de la prise de rendez-vous en appels sortants. Par l'intermédiaire de l'ADE 82 et de Midi-Pyrénées Expansion, nous avons été mis en relation avec le Pôle Emploi du Tarn-et-Garonne et avons pu bénéficier de la méthode de recrutement par simulation que nous ne connaissions pas. Aujourd'hui, nous sommes installés dans l'hôtel d'entreprises de Montauban. 17 personnes ont été recrutées, 15 embauches sont en cours et 20 sont prévues en début d'année. En effet, nous sommes tellement satisfaits de cette structure que nous avons décidé d'ouvrir la plateforme à des appels entrants pour un autre client. Outre l'accompagnement exemplaire dont nous avons bénéficié, le Tarn-et-Garonne, à proximité de Toulouse, représente un important bassin d'emploi qui connaît par ailleurs un faible turnover.

**Christophe Constans,**  
Président Directeur Général, TSC groupe

## Une ingénierie de recrutement performante

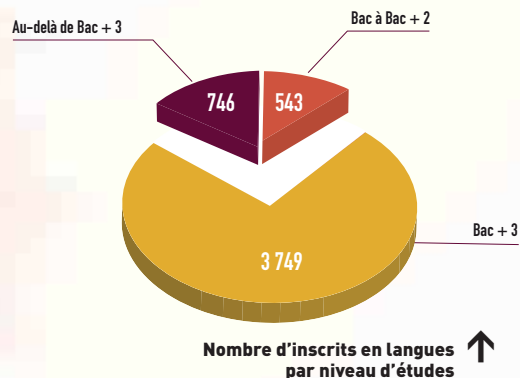
### Un large potentiel de main-d'œuvre

- 114 500 étudiants, dont :
  - 29 000 étudiants en LMD et licences professionnelles
  - 13 500 étudiants en DUT, BTS, DEUST, dont 6 800 étudiants en BTS
  - Un important vivier d'étudiants spécialisés en langues étrangères (5 600 inscrits)
- 117 000 bacheliers
- 120 000 résidents étrangers, dont :
  - 17 000 anglophones
  - 11 000 hispanophones
  - 5 300 germanophones
  - 5 000 italiens

### L'accompagnement de vos recrutements

#### ■ Le critère de l'habileté

Grâce à la Méthode de Recrutement par Simulation (MRS), Pôle Emploi évalue les habiletés des candidats à l'exercice de ce métier comme la capacité à informer et conseiller, à établir et développer une relation commerciale, à gérer simultanément des opérations de durée et de nature différentes, mais aussi l'esprit d'équipe, la compréhension de l'élocution, le travail sous tension. Quatre plates-formes de vocation (PFV) de Pôle Emploi implantées en Midi-Pyrénées mettent en œuvre la MRS et proposent une ingénierie de recrutement : conseil, étude de poste, évaluation et présentation des candidats, logistique pour mener à bien les entretiens de recrutement. En fonction des besoins de l'entreprise, du profil des candidats embauchés, Pôle Emploi examine, au vu des budgets disponibles et de la réglementation en vigueur, les aides à la formation et les mesures dont ils peuvent bénéficier.



Pôle Emploi Midi-Pyrénées est pionnier l'utilisation de la méthode de recrutement par simulation (MRS) pour les centres de relation client. Aujourd'hui, le monde de la téléphonie s'est totalement transformé, assurant des services de créances, d'enquêtes d'opinion, des hotlines informatiques, des services à la personne... Cette diversification a remodelé et enrichi le métier de téléconseiller. Celui-ci sera une personne essentiellement capable de s'approprier les techniques de vente, d'adhérer à une démarche commerciale, de mener un entretien quel qu'en soit l'objectif, de maîtriser l'outil informatique et ses modes opératoires, d'informer et de conseiller.

**Brigitte Lextrait,**  
Recrutement par simulation,  
Direction régionale Pôle Emploi

## Des actions de formation adaptées aux métiers de la relation client

Une dizaine de BTS « Négociation et relation client » répartis sur le territoire régional (Rodez, Muret, Toulouse, Labège, Balma, Mazamet, Castres, Tarbes, Cahors), soit près de 200 étudiants en 2009.

De nombreuses formations « Commerce » :

- Bac Pro/BTS Commerce
- BTS Technico-commercial
- BTS Commerce international
- BTS Management des unités commerciales
- DUT Techniques de commercialisation, etc.



L'AFPA Midi-Pyrénées a été précurseur en France pour la formation en centre de relation client, avec dès 1996, des formations de téléconseillers pour France Télécom.

En 2002, un Titre Professionnel de niveau IV (Bac Pro) intitulé Conseiller Service Client à Distance (CSCD) a vu le jour. En 2007, un deuxième Titre Professionnel, Superviseur en Relation Client à Distance de niveau III (Bac +2), est venu compléter notre offre. L'AFPA propose d'évaluer, de former et d'accompagner à la VAE sur ces deux métiers. Nos formations axées sur le professionnalisme, sont accessibles par le DIF, le Congé Individuel de Formation, et l'alternance dans le cadre du Contrat de Professionnalisation. Nos références : SFR Service Client, Acticall, Atelys, Veolia, Call Center Factory, OKA Service, Vitavie Travel.

**Pascal Vanneau,**  
Formateur Relation Client  
Campus AFPA Balma tertiaire  
[www.midi-pyrenees.afpa.fr](http://www.midi-pyrenees.afpa.fr)



Midi-Pyrénées Expansion est membre de l'AFRC, l'Association Française de la Relation Client chargée de faire connaître, reconnaître et promouvoir les métiers de la relation client au plan national. Le club AFRC Midi-Pyrénées a été créé en janvier 2009. Lieu d'échange, de partage, de développement et de projets communs, le club régional réunit, en 2010, 19 membres, responsables ou acteurs de la relation client. Les thématiques sur lesquelles nous travaillons sont, entre autres, le multicanal, la valorisation des personnes et des métiers, le label LRS (Responsabilité Sociale de l'Entreprise), les risques psychosociaux, et la formation. La délégation régionale relaye par ailleurs les échanges, actions et nouveautés développés au niveau national ou dans d'autres régions.

**Olivier Lasserre,**  
Club AFRC Midi-Pyrénées - [www.afrc.org](http://www.afrc.org)

### → Contact

**Bruno Guillet**  
Chargé d'affaires  
Service Attractivité, Prospection, Filières  
Tél. : 05 61 12 57 02  
E-mail : [b.guillet@midipyr.com](mailto:b.guillet@midipyr.com)

### → Contact

Tél. : 05 61 12 57 12  
E-mail : [mpe@midipyr.com](mailto:mpe@midipyr.com)

[www.midipyrenees-expansion.fr](http://www.midipyrenees-expansion.fr)

L'Agence de Développement de la région Midi-Pyrénées

1, place Alfonse Jourdain - BP 31505 - 31015 Toulouse Cedex 6 - FRANCE



Plusieurs dispositifs de formation pilotés par les Greta concernent les salariés de centres de relation client comme par exemple, « perfectionner ses techniques de vente à distance », « gérer les relations clients difficiles », « la vente par téléphone », « relation du client à distance », « gestion du stress »... Les GRETA peuvent également monter des dispositifs de formation spécifiques selon les besoins des entreprises. Ces formations peuvent aussi s'adresser à des demandeurs d'emploi. Quelques références : CCA Quali-Phone, France Télécom, IFT, Phone Consulting...

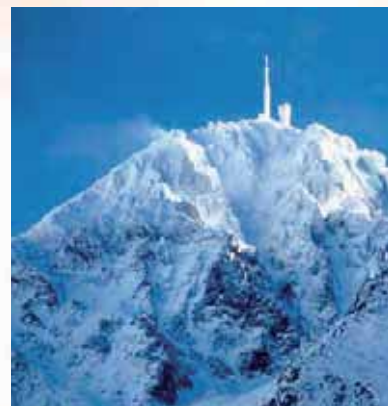
**Jacques Coste,**  
Conseiller en Formation Continue  
DAFPIC - Rectorat/Réseau des  
GRETA [www.greta.ac-toulouse.fr](http://www.greta.ac-toulouse.fr)



# → Centres de relation client dans les Hautes-Pyrénées

## Un accueil privilégié pour les métiers de la relation client

Avec déjà 1 000 emplois dans les métiers de la relation client sur un vaste bassin d'emploi encore insaturé, et plus de 2 300 m<sup>2</sup> dédiés disponibles, le département des Hautes-Pyrénées offre un accueil privilégié.



## Bassin d'emploi

Le bassin d'emploi de Tarbes-Lourdes-Pau (dans un rayon de 40 km) représente une **population totale de près de 480 000 habitants** et une **population étudiante de plus de 17 000 personnes**.

	1999	2007
Population totale	388 278	477 559
Nombre d'étudiants	5 300	12 000

## Voies de communication

### Aéroports

- Tarbes-Lourdes-Pyrénées et Pau-Pyrénées : 11 rotations par jour vers Paris.

### Autoroute

- A64 Toulouse Bayonne.

### Gares TGV de Tarbes et Lourdes



## Formation, main-d'œuvre

### IUT de Tarbes :

- Mise en place d'options spécifiques dans l'enseignement général des départements Techniques de Commercialisation ou GEA (Gestion des Entreprises et Administration), débouchant sur des diplômes option télémarketing.
- Département SERECOM (Sciences et Réseaux de Communication). Sections de BTS tertiaires (bureautique, informatique, secrétariat trilingue...).

Un programme spécifique de recrutement-formation peut toujours être mis en œuvre sur la base des profils de postes recherchés par l'entreprise (méthode des habiletés ANPE...).

Un service particulièrement réactif est mis à disposition de l'opérateur. L'optimisation du financement sur le plan de formation sera recherchée sur la base du cahier des charges de l'entreprise.



Pic Pyrénées Innovation (vue extérieure) ↑



Pic Pyrénées Innovation (vue d'un plateau intérieur) ↑



Hôtel d'entreprises La Herry ↑

## Offres immobilières ciblées

**Des ensembles immobiliers dédiés : sécurisés, précâblés (courants fort, secours et faibles), climatisés, etc.**

**Hôtel d'entreprises Pic Pyrénées Innovation :** un ensemble de 1 420 m<sup>2</sup> immédiatement disponible adapté à l'accueil d'activités de centres de relation client, modulables par plateaux de 122 à 250 m<sup>2</sup>, auquel s'ajoutent 250 m<sup>2</sup> de locaux en pépinière adaptés aux petits modules pour le démarrage d'activités. Une salle de conférence multimédia de 40 places et un espace équipé (ordinateurs, téléphonie) pour la mise en place de formations. À Saint-Laurent-de-Neste, à une demi-heure de Tarbes, 1 h 15 de Toulouse, immédiatement accessible par l'autoroute et bénéficiant des services de restauration sur site.

**Hôtel d'entreprises La Herry :** 880 m<sup>2</sup> SHON, à 15 min de Tarbes, à 5 min du centre-bourg de Vic-en-Bigorre, dans une zone d'activités de grande qualité, 500 m<sup>2</sup> de plateaux techniques.

**Téléport :** zone tertiaire Pyrène Aéro Pôle (aéroport de Tarbes Lourdes). Un ensemble de 6 000 m<sup>2</sup> SHON (en plateaux modulables). Le site est desservi par fibre optique, avec une conception des réseaux en double boucle sécurisée. Le site étant entièrement occupé, la réalisation d'un bâtiment tertiaire de 2 000 m<sup>2</sup> est engagée.

**Télesite, pôle de Bastillac :** bâtiment de 2 000 m<sup>2</sup> SHON, implanté sur la zone tertiaire et universitaire de Tarbes.

Le Grand tarbes a réalisé un nouvel hôtel d'entreprises de 300 m<sup>2</sup> sur le site du Laubadère, en zone de revitalisation urbaine, qui permet aux entreprises de bénéficier d'aides actives.

**Sur l'ensemble des sites, vous pourrez bénéficier d'accompagnements pour votre implantation.**

## Centres de relation client installés

- **Au Téléport :** Acticall, 428 positions, 578 emplois, Call Center Factory, 138 positions, 150 emplois.
- **Au Télesite :** Atelys, 40 positions, 70 emplois.
- **À l'hôtel d'entreprises tertiaires Pic Pyrénées Innovation :** Meilleur Contact, 90 positions, 60 emplois.



Téléport Pyrène Aéro Pôle ↑



Bastillac : Télesite ↑

## Télécommunications

**Un département à la pointe des TIC par la signature de la charte « Département Innovant » entre France Télécom et le Conseil Général des Hautes-Pyrénées.**

## Ils ont choisi les Hautes-Pyrénées...

Nous avons recruté des collaborateurs dynamiques, compétents, que nous avons su fidéliser. Notre faible taux de turn-over est la meilleure réponse puisqu'il est de 3,5 % alors que la moyenne nationale du métier est de 15 % ».

« Enfin, grâce à la disponibilité des acteurs du territoire, notre entreprise a rapidement trouvé l'écoute nécessaire à son implantation. Les bâtiments d'accueil offraient les aménagements techniques indispensables à notre activité.

**Damien MELLIER, Directeur du Pôle Pyrénées (Groupe Acticall, implanté à Pyrène Aéro Pôle près de Tarbes depuis août 2000)**



### → Contact

Tél. : 05 61 12 57 12  
E-mail : mpe@midipyr.com

[www.midipyrenees-expansion.fr](http://www.midipyrenees-expansion.fr)

**L'Agence de Développement de la région Midi-Pyrénées**

1, place Alfonse Jourdain - BP 31505 - 31015 Toulouse Cedex 6 - FRANCE



# → Centres de relation client en Aveyron

## Un cadre favorable au développement d'activités tertiaires

Avec 2500 salariés dans le secteur des Technologies de l'Information dans le département et, notamment, un pôle informatique performant sur le bassin de Rodez, le cadre de vie aveyronnais offre un environnement attractif favorable au développement des activités tertiaires.



Viaduc de Millau →

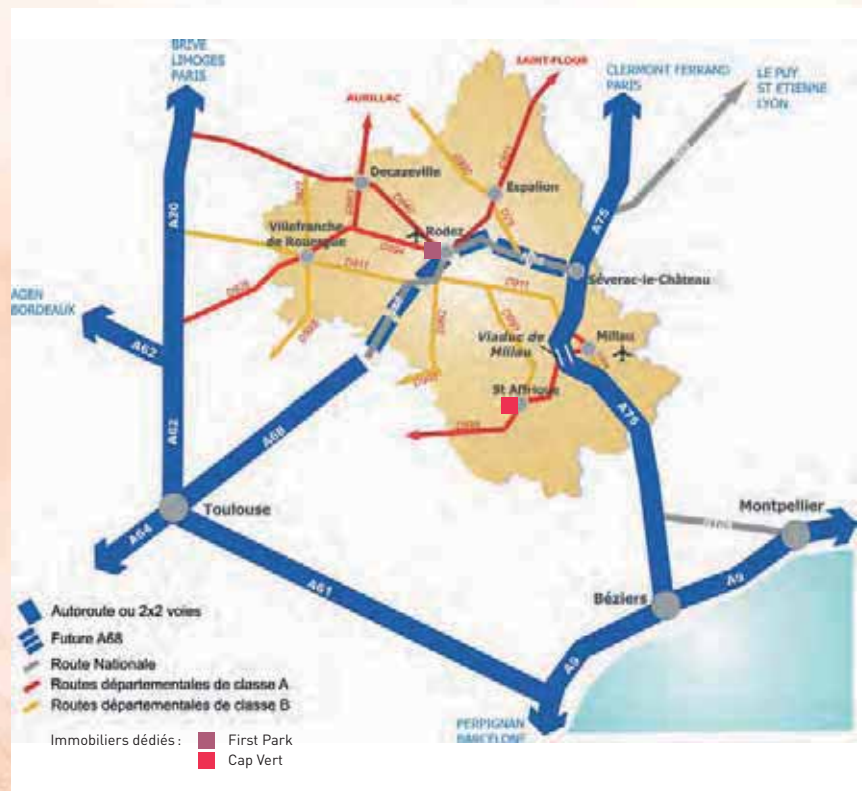
## Voies de communication

### Routes et autoroutes

- **L'autoroute A75** (sans péage): axe Clermont-Ferrand-Millau-Montpellier ou Béziers, la voie la plus courte, la plus fluide et la moins coûteuse entre Paris et la Méditerranée
- **L'A68/RN88**: voie express Toulouse-Rodez-Lyon (Toulouse-Rodez: 1 h 45), avec une continuité autoroutière Toulouse-Sévérac-le-Château presque complète en 2015
- **L'autoroute A20**: axe Paris-Brive-Toulouse permettant l'ouverture du département vers le Grand Ouest

### Aéroports

- **Aéroport de Rodez-Marcillac**:
  - Rodez/Paris-Orly (Brit Air/Air France): 3 AR quotidiens
  - Rodez/Lyon Saint-Exupéry: 2 AR quotidien
  - Lignes vers Londres, Dublin et Porto (Ryan Air)
- **Aéroports internationaux à proximité**: Toulouse-Blagnac et Montpellier-Méditerranée



## Formation, main-d'œuvre

### Plus de 3 300 étudiants en Aveyron

Des formations adaptées au télémarketing et à l'informatique sont dispensées localement

- **BAC Pro**: Commerce, Micro Informatique et Réseaux
- **Bac + 2**:
  - **DUT**: Information-Communication, Informatique
  - **BTS**: Assistant de direction, Assistant de gestion PME/PMI, Management des Unités Commerciales (ex Action Commerciale), Négociation et Relation Client (ex Force de Vente), Technico-Commercial

- **BAC + 3**:
  - **École de Gestion de Commerce de Rodez**
  - **Licence**: Langues Étrangères Appliquées
  - **Licence Pro**: Développement d'Applications Intranet-Internet
- **BAC + 4**: **CS2I** (Concepteur de Système d'Information Informatisé)
- **BAC + 5**: **Institut d'Ingénierie Informatique** (Diplôme 3IL - école d'ingénieurs informatique et réseaux)



## Offres immobilières ciblées

Deux solutions pour l'accueil de votre projet de centre de relation client en Aveyron : à Rodez et Saint-Affrique.

### First Park, à Rodez :

un programme immobilier neuf de 3 000 m<sup>2</sup> en 2 bâtiments de 1 500 m<sup>2</sup> chacun (RDC + 2 étages), porté par un opérateur privé, dans un parc d'affaires dédié aux activités TIC et tertiaires.

Une divisibilité à partir de 125 m<sup>2</sup> et des bureaux conçus aux normes internationales.

### Cap Vert (SEML SACA) à Saint-Affrique :

1 400 m<sup>2</sup> de plateformes disponibles sur un site tertiaire de 12 hectares accueillant des entreprises des secteurs des téléactivités et de l'électronique, et des organismes de formation.

4 espaces adaptés pour l'accueil de centres d'appels : un bâtiment indépendant de 490 m<sup>2</sup> (2 niveaux) et 3 plateformes de 658 m<sup>2</sup>, 155 m<sup>2</sup> et 100 m<sup>2</sup>. Reconversion d'un ancien centre de formation EDF : les entreprises peuvent bénéficier de prêts participatifs.

Au besoin, d'autres solutions immobilières peuvent être recherchées sur le territoire, avec notamment les pépinières d'entreprises « Grand Rodez Développement » à Rodez, « Très Grande Mégisserie » à Millau et « Chrysalis » à Decazeville.



Site de Filcall ↑

## Centres de relation client installés

- RM INFORMATIQUE à Rodez
- Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées, à Rodez
- Inforsud FM, à Bozouls
- UDSMA, à Rodez
- Argel Sud-Est à Onet le Château
- Filcall à Saint-Affrique et Decazeville

## Télécommunications

Depuis le début de l'année 2008, la totalité du département est couverte par le haut débit (fibre optique et WiMAX)



Perspective First Park à Rodez ↑



Vue du site Cap Vert à Saint-Affrique ↑

## Ils ont choisi l'Aveyron...

Notre société, R.M. INGÉNIERIE, est spécialisée dans l'édition de logiciels agréés SESAM VITALE de gestion de cabinets médicaux et paramédicaux. La présence de nos clients, professionnels de la santé, sur l'ensemble du territoire national nous impose d'être en permanence à leur écoute et de leur assurer un SAV de qualité. La hotline de R.M.I., à Rodez, avec du personnel recruté localement, fonctionne parfaitement et nous permet dans bien des cas de faire la différence.

**Pierre FOUCAULT, Directeur Général R.M. INGÉNIERIE (Groupe CEGEDIM)**



### → Contact

Tél. : 05 61 12 57 12

E-mail : mpe@midipyr.com

[www.midipyrenees-expansion.fr](http://www.midipyrenees-expansion.fr)

L'Agence de Développement de la région Midi-Pyrénées

1, place Alfonse Jourdain - BP 31505 - 31015 Toulouse Cedex 6 - FRANCE





## Entreprise, comment dynamiser votre activité ?

**Midi-Pyrénées Expansion vous offre un accompagnement personnalisé :**

- conseil stratégique et information sur les grands projets régionaux
- sélection de bâtiments et de terrains disponibles dans le cadre d'une implantation
- informations sur les ressources humaines, le tissu industriel, la R&D
- mise en relation avec des partenaires potentiels
- montage des dossiers d'aides financières



## Collectivité, comment développer votre territoire ?

**Midi-Pyrénées Expansion vous conseille et vous aide à définir et à élaborer vos projets** de développement économique territoriaux : Schémas Territoriaux d'Infrastructures Économiques, création et extension de zones d'activités, immobilier d'entreprises à travers les projets d'hôtels d'entreprises ou de pépinières.



### L'Agence de Développement de la région Midi-Pyrénées

1, place Alfonse Jourdain - BP 31 505 - 31 015 Toulouse Cedex 6  
Tél. : 05 61 12 57 12 - Fax : 05 61 12 57 00 - E-mail : mpe@midipyre.com

[www.midipyrenees-expansion.fr](http://www.midipyrenees-expansion.fr)