

S'implanter en Ille-et-Vilaine !

Les Centres de Relation Clients



Idea 35,
l'agence de développement économique d'Ille-et-Vilaine



Les Centres de Relation Clients en Ile-et-Vilaine

Idea 35, l'agence de développement économique d'Ille-et-Vilaine, a réalisé une étude inédite sur les métiers de la Relation Clients dans le département.

Cette enquête a permis de mettre en lumière 4 enseignements :

- 1) Des opportunités d'implantation
- 2) Un marché en développement
- 3) Une main-d'œuvre disponible et qualifiée
- 4) Une faible concurrence entre les centres de contacts d'Ille-et-Vilaine

1 Des opportunités d'implantation

Les métiers de la Relation Clients sont relativement sous-représentés dans notre département.

Au 1^{er} janvier 2008, ces métiers occupaient **3 460 personnes en Ille-et-Vilaine** (9 000 emplois dans l'agglomération lyonnaise, 7 090 emplois en Midi-Pyrénées essentiellement près de Toulouse).

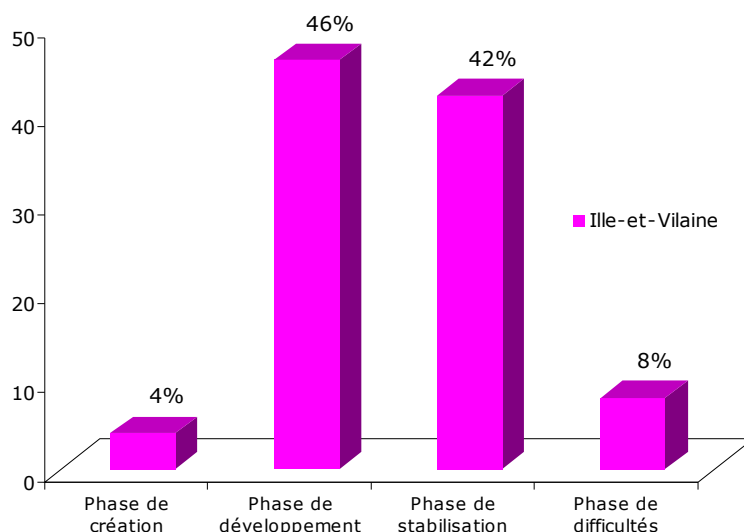
57 Centres de Relation Clients (CRC) ont été répertoriés en Ille-et-Vilaine, employant en moyenne 54 personnes. Ces centres de contacts, très majoritairement internalisés (à hauteur de 75%), se concentrent principalement autour de l'agglomération Rennaise (cf carte ci-dessous).

2 Un marché en développement

Les entreprises de ce secteur, qui ont en moyenne **moins de 10 années d'existence**, devraient connaître à moyen terme, un fort développement.

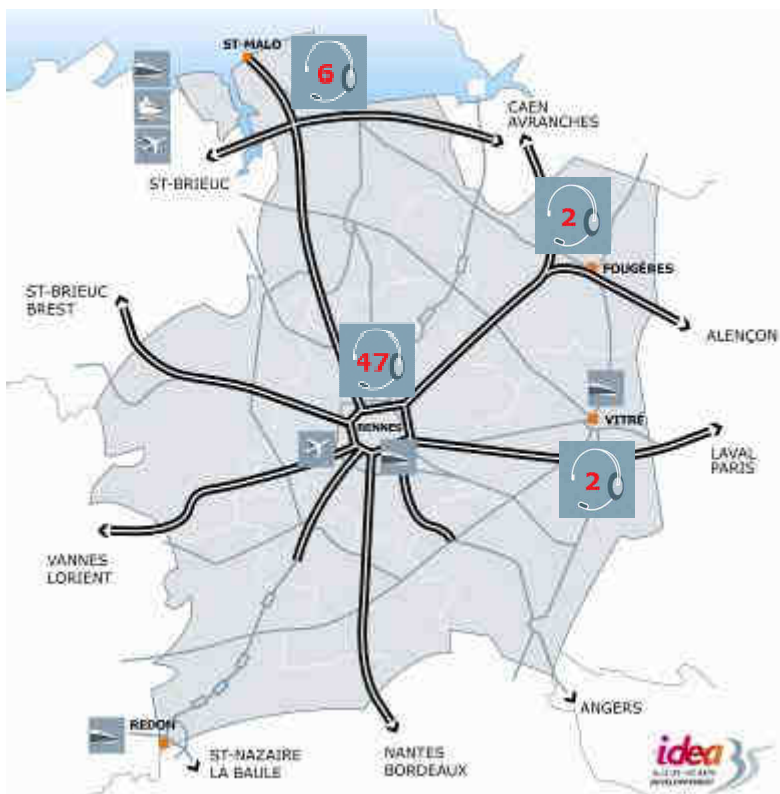
Ainsi, 46% des responsables de centres de contacts d'Ille-et-Vilaine déclarent être en **phase de développement**, preuve du dynamisme de la filière dans notre département.

Degré de maturité des CRC en Ille-et-Vilaine



En outre, 71% des responsables de Centres de Relation Clients interrogés ont l'intention d'accroître leur effectif dans les trois années à venir.

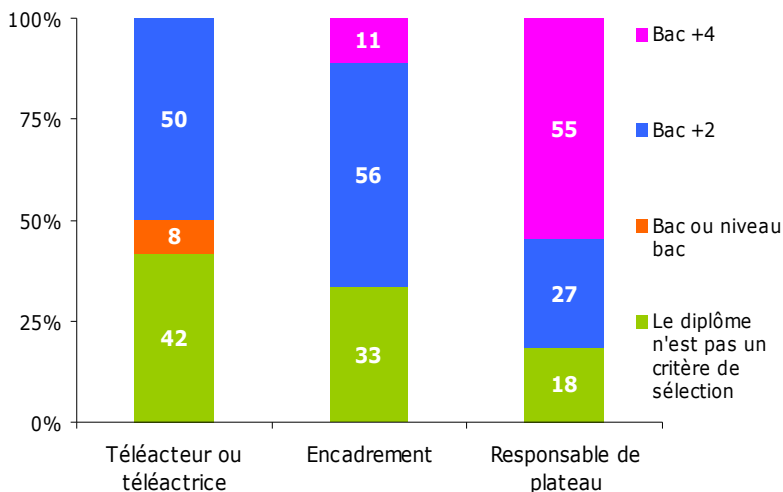
Cet optimisme devrait se traduire par la **création de plus de 800 emplois** d'ici 2010, principalement à des postes de téléopérateurs.



3 Une main-d'œuvre disponible et qualifiée

La moitié des téléopérateurs d'Ille-et-Vilaine sont recrutés à niveau Bac +2, contrairement à la plupart des grandes régions françaises.

Niveau de recrutement



Une situation spécifique s'expliquant par :

- la qualité du bassin d'emploi (plus de 60 000 étudiants en Ille-et-Vilaine)
- un dynamisme démographique (10 000 habitants de plus chaque année)
- Une sous-représentation des métiers de la Relation Clients

De plus, **plusieurs formations** en lien avec les métiers de la Relation Clients sont disponibles en Ille-et-Vilaine :

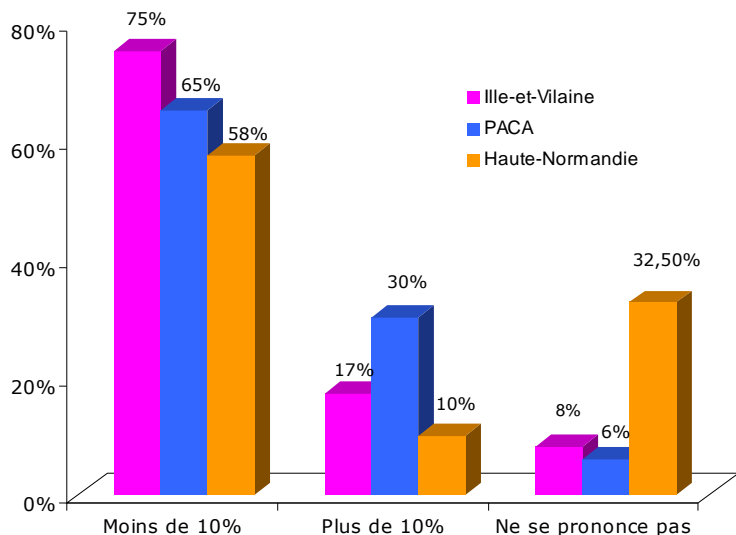
- l'AFPA Rennes forme chaque année **près de 40 téléopérateurs**
- l'École Supérieure de Commerce de Rennes développe un Master Management où les aspects de la gestion de la Relation Clients sont prépondérants
- 13 BTS Négociation et Relation Clients existent en Ille-et-Vilaine

Cette qualité du bassin d'emploi, offre aux responsables de CRC **des facilités de recrutement**. 67% d'entre eux estiment ne pas connaître de problèmes de recrutement.

4 Une faible concurrence entre centres de contacts

75% des centres de contacts d'Ille-et-Vilaine ont un **turn-over de moins de 10%**. Des chiffres inférieurs à ceux observés en Provence-Alpes-Côte-D'azur et Haute-Normandie.

Taux de rotation des effectifs

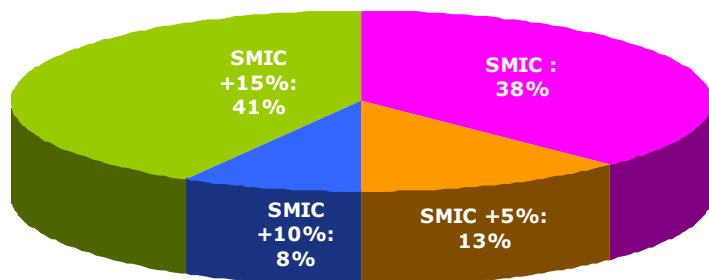


Cette **fidélité des salariés** a pour effet de **minimiser les effets de concurrence**, entre les CRC, lors des phases de recrutement.

En effet, seuls 28% des responsables de Centres de Relation Clients de notre région déclarent recruter des téléopérateurs dans d'autres centres de contacts.

Ce faible turn-over s'accompagne, pour 59% des téléopérateurs, d'un salaire compris entre le SMIC et SMIC +10% (hors primes et intéressement).

Grille de rémunération des téléopérateurs





**Ils sont déjà en
Ille-et-Vilaine**

Entreprise accompagnée par Idea 35 en 2005 **ARVAL – Groupe BNP PARIBAS**

En 2005, aux termes d'une compétition nationale face à cinq autres villes candidates, Idea 35 a accompagné l'implantation du Centre de Relations Clients d'ARVAL, (groupe BNP PARIBAS) sur la ZAC de Saint-Sulpice à Rennes.

Pour faire face à la croissance de son activité, ARVAL, référence en location longue durée de véhicules aux entreprises, a construit en 2007 de nouveaux locaux sur Rennes Métropole.

Preuve de l'engouement d'ARVAL pour cette région, cette filiale de BNP PARIBAS a décidé de regrouper 3 activités dans ce bâtiment : le Centre de Relation Clients dédiés aux TPE, l'Agence Régionale dédiée aux PME et Grandes Relations ainsi que – nouveauté - les Services aux Conducteurs également en plein développement.

L'un des responsables du Centre de Relation Clients d'ARVAL précise que « Rennes a été choisie car nous y avons trouvé des ressources humaines d'un excellent niveau. Nos collaborateurs ont principalement une formation de niveau bac + 2 avec une bonne culture du monde de l'automobile ».

Entreprise accompagnée par Idea 35 en 2007 **Webhelp**

Déjà implanté en France, Webhelp était à la recherche d'une localité adéquate pour y développer les prestations de services clients de son nouveau client Virgin Mobile, l'opérateur mobile virtuel ayant connu la croissance la plus rapide du marché.

« Notre volonté permanente de garantir une qualité de services optimale nous a amené, depuis la création de Webhelp en 2000, à sélectionner des régions où la qualité du bassin d'emploi et l'accompagnement des pouvoirs publics sont des facteurs clefs de réussite » indiquent Olivier Duha et Frédéric Jousset, fondateurs et co-Présidents du Groupe Webhelp.

La Communauté d'agglomération de Vitré, Idea 35, et l'ensemble des acteurs mobilisés, ont su apporter une réponse sur mesure aux besoins exprimés par Webhelp pour son client Virgin Mobile.

Les recrutements qui ont débuté en 2007 devraient se prolonger jusqu'en 2009, avec un effectif à terme de 250 à 300 chargés de clientèle au service de Virgin Mobile et d'autres clients de Webhelp.

Leur Centre de Relation Clients est déjà en Ile-et-Vilaine





© ARZUR Production

Les atouts de l'Ille-et-Vilaine

1 Paris à 2 heures 20 fois par jour

■ Liaisons RENNES / PARIS



2 h 00 – **En 2012 : 1 h 25**
20 Rennes – Paris A/R par jour



3 h 15

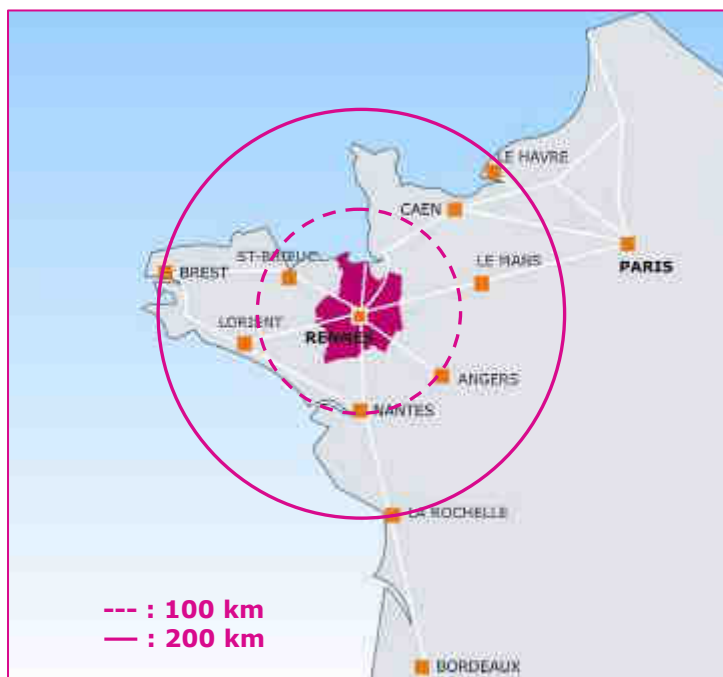


1 h 00
8 A/R par jour
(Orly et Roissy CDG)

■ 80 destinations quotidiennes au départ de l'aéroport de Rennes:
vers Lyon : 1 h 10 – vers Bordeaux : 1 h 10
vers Nice : 1 h 35 – vers Marseille : 1 h 30

■ L'Aéroport de Rennes est accessible en 10 minutes de l'ensemble de la métropole rennaise

■ Rennes : **15 stations de métro** et une deuxième ligne en 2018



2 L'Ille-et-Vilaine, un département dynamique

Un bassin d'emploi important ...:

■ **938 000** habitants en 2007 (1 million d'habitants prévus en 2015) dont 33% de moins de 25 ans

■ 388 000 habitants sur Rennes Métropole, capitale régionale composée de 37 communes

■ **285 000 emplois** sur Rennes Métropole

... parmi les plus dynamiques en France ...

■ **+ 50 000 emplois** entre 1999 et 2006 en Ille-et-Vilaine

■ Rennes : **1^{ère} ville de France** « où il fait bon entreprendre ». (L'Entreprise, octobre 2006)

■ Ille-et-Vilaine : **7^{ème} département** de France où « il fait bon vivre » (L'Express, mai 2006)

■ L'Ille-et-Vilaine attire chaque année plus de 10 000 nouveaux habitants

... riche de compétences

■ **63 000 étudiants** dont 12 000 en 3^e cycle, au sein de 2 universités et 25 grandes écoles et instituts de formation supérieure

■ **13 BTS Négociation et Relation Clients** notamment à la Faculté des Métiers au campus de Ker Lann qui propose, entre autres, des formations de management de la force de vente

■ 750 étudiants BAC + 5 en TIC formés chaque année

■ Un tissu de prestataires informatiques riche (**20 000 salariés dans les TIC à Rennes**)



3

Des solutions d'implantation

- L'Ille-et-Vilaine offre de nombreuses solutions d'implantation à **des tarifs compétitifs** par rapport aux autres grandes métropoles françaises (cf. tableaux ci-dessous – octobre 2007).

Loyer de bureaux neufs*	en € HT/m ² /an
Paris Ile-de-France	405
Lyon	250
Marseille	210
Lille	190
Rennes	160

Surface géographique	200 m ²		500 m ²	
	Rennes	Ile-de-France	Rennes	Ile-de-France
Loyer annuel HT*	32 000 €	81 000 €	80 000 €	202 500 €
Différence	49 000 €		122 500 €	

* Hors charges et impôt foncier

4

Un cadre de vie agréable

- 72 km de côtes (de Dinard à Cancale en passant par Saint-Malo) et un environnement protégé
- **50 espaces naturels** et plus de **700 km de voies vertes**
- 63 000 hectares de forêts dont la forêt de Brocéliande
- **8 Golfs** répartis sur le territoire
- Un patrimoine historique préservé (Baie du Mont St-Michel, 400 châteaux ...)

5

Idea 35 : partenaire de votre implantation

Idea 35 est l'agence de développement économique d'Ille-et-Vilaine. Partenaire de votre implantation, elle vous propose :

▪ Un accompagnement personnalisé :

- Dès le premier contact, un chef de projet devient votre interlocuteur privilégié. Il vous accompagne dans **votre projet, de l'origine à l'implantation** (propositions de terrains ou de locaux, visites de sites, ingénierie des aides, médiatisation de votre implantation...).
- Idea 35 accompagne également vos salariés dans leur mobilité : recherche de logements, inscriptions dans les écoles... (Aide Mobili-Pass, prestations pouvant être prises en charge dans le cadre du 1% logement).

▪ Un accès unique pour des compétences multiples :

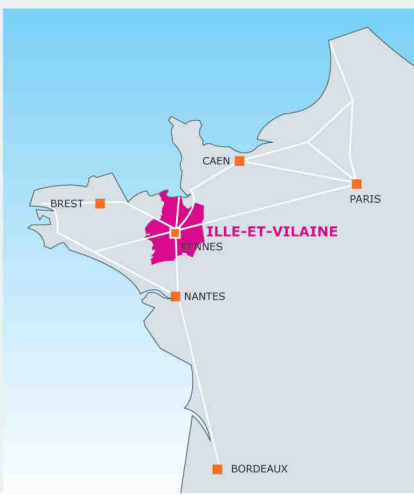
- Idea 35 mobilise son réseau d'entreprises et de partenaires institutionnels ayant des savoir-faire complémentaires dans l'objectif de favoriser votre intégration économique en Ille-et-Vilaine.

« S'implanter en Ille-et-Vilaine ! – Les Centres de Relation Clients » a été réalisé grâce à l'enquête CRC d'Ille-et-Vilaine menée par Idea 35 en partenariat avec l'AFRC et l'AFPA Rennes, aux données de l'Aéroport de Rennes-St-Jacques, des ASSÉDIC, d'ATIS REAL, de l'AUDIAR, de l'INSEE Bretagne, du Conseil général d'Ille-et-Vilaine, de l'ENTREPRISE, du site l'Etudiant.fr, de l'EXPRESS, de la SNCF.

Crédits photos : Idea 35, ©Ogié, ©Crié, ©Adlib, Les Alizées, Arzur Production (Lannion), Bouygues Immobilier, Microsoft.

© 01-03-08 – Idea 35 – Tous droits réservés





Idea 35
Ille-et-Vilaine Développement
 Immeuble Epsilon
 8 avenue Henri Fréville
 35200 Rennes
 Tél. 02 99 53 65 65
 Fax 02 99 53 65 64
www.idea35.fr

