

# La relation client À DISTANCE



## DONNÉES CLÉS

**153**  
Centres  
de relation  
client

**108**  
intégrés

**45**  
outsourcers



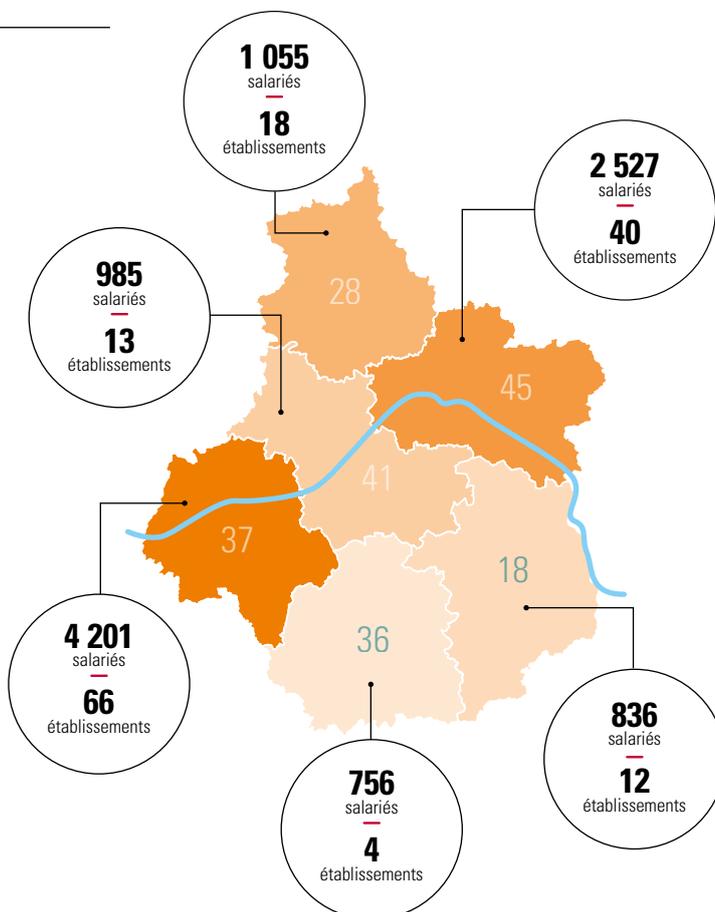
**10 360 salariés**  
> **59%** en CRC intégrés  
> **41%** chez des outsourcers

D'importants acteurs français  
et internationaux établis en région



**14**  
établissements  
à capitaux  
internationaux

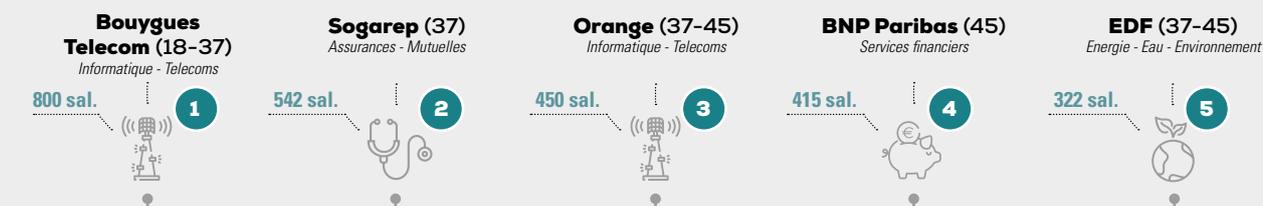
**ATRC**  
Une association  
régionale fédérant  
les acteurs du secteur



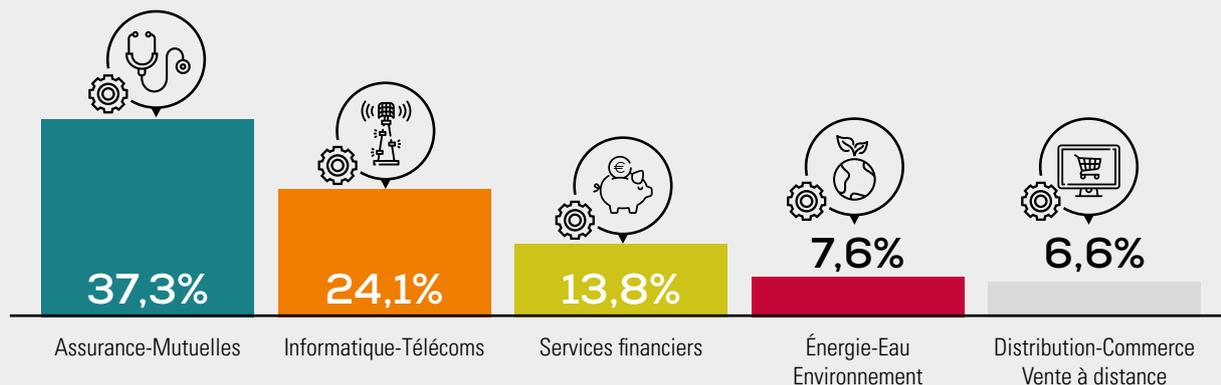
## OUTSOURCERS : TOP 5 EMPLOYEURS (EFFECTIFS SALARIÉS)



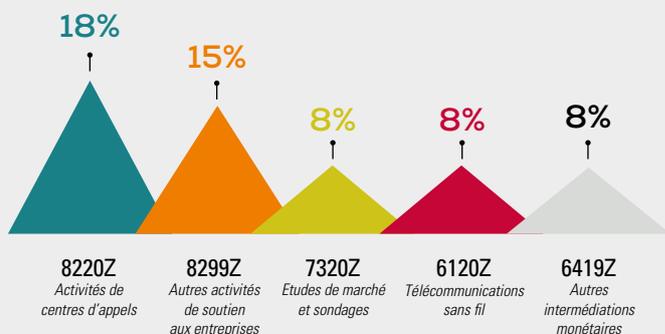
## CRC INTEGRES : TOP 5 EMPLOYEURS (EFFECTIFS SALARIÉS)



## PRINCIPALES BRANCHES D'ACTIVITE DES CRC ( SELON LES EFFECTIFS, HORS OUTSOURCING)



### TOP 5 SECTORIEL DES CRC, SELON LES EFFECTIFS ET LA NOMENCLATURE D'ACTIVITES FRANÇAISE



### UNE IMPORTANTE CONCENTRATION DE LA MAIN D'ŒUVRE



Les



Une proximité du bassin parisien, où siègent les potentiels donneurs d'ordre

Du foncier disponible et des infrastructures de qualité

Un secteur intensif en main d'œuvre

Une offre de formations extensive aux métiers de la relation client à distance adaptée à tous niveaux

Un écosystème institutionnel en soutien des acteurs du secteur

Un secteur proactif dans l'intégration des technologies numériques

### DES LIEUX D'EXPERTISE



**ATRC**

L'Association Télémarketing et Relation Client met en réseau une trentaine d'entreprises investie dans la relation client à l'échelle régionale



#### DES LIEUX DE FORMATION :

18 établissements en région proposant un **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)**

Deux titres professionnels :

- > **Conseiller relation client à distance (CRCD)** à Châteauroux, Bourges et Orléans
- > **Superviseur relation client à distance (SRCD)** à Orléans



[www.devup-centrevaldeloire.fr](http://www.devup-centrevaldeloire.fr)