

## COMMUNAUTE URBAINE DE BORDEAUX

### EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE COMMUNAUTE

**Séance du 24 septembre 2004  
(convocation du 13 septembre 2004)  
(convocation du 13 septembre 2004)**

Aujourd'hui Vendredi Vingt-Quatre Septembre Deux Mil Quatre à 09 Heures 30 le Conseil de la Communauté Urbaine de BORDEAUX s'est réuni, dans la salle de ses séances sous la présidence de Monsieur Alain JUPPE, Président de la Communauté Urbaine de BORDEAUX.

#### **ETAIENT PRESENTS :**

M. JUPPE Alain, M. BOBET Patrick, M. BRANA Pierre, M. BRON Jean-Charles, M. BROQUA Michel, M. CANIVENC René, Mme CARTRON Françoise, M. CAZABONNE Alain, M. CAZABONNE Didier, M. DAVID Alain, M. DUCHENE Michel, Mme EYSSAUTIER Odette, M. FAVROUL Jean-Pierre, Mme FAYET Véronique, M. FELTESSE Vincent, M. FREYGEFOND Ludovic, M. GELLE Thierry, M. GUICHARD Max, M. HOUDEBERT Henri, M. LABISTE Bernard, M. LAMAISSON Serge, M. MARTIN Hugues, M. MERCIER Michel, M. PIERRE Maurice, M. PUJOL Patrick, M. SAINTE-MARIE Michel, M. SEUROT Bernard, M. TOUZEAU Jean, M. TURON Jean-Pierre, M. VALADE Jacques, M. ANZIANI Alain, M. BANAYAN Alexis, M. BANNEL Jean-Didier, M. BAUDRY Claude, M. BELIN Bernard, M. BELLOC Alain, M. BENOIT Jean-Jacques, M. BOCCHIO Claude, M. CANOVAS Bruno, Mme CARLE DE LA FAILLE Marie Claude, M. CARTI Michel, Mme CAZALET Anne-Marie, M. CAZENAVE Charles, M. CHAUSSET Gérard, M. CHAZEAU Jean, Mme COLLET-LEJUIF Sylvie, M. CORDOBA Aimé, Mme COUTANCEAU Emilie, M. COUTURIER Jean-Louis, Mme CURVALE Laure, M. DANE Michel, Mme DARCHE Michèle, Mme DE FRANCOIS Béatrice, Mme DELAUNAY Michèle, M. DELAUX Stéphan, Mme DESSERTINE Laurence, M. DOUGADOS Daniel, Mme DUBOURG-LAVROFF Sonia, M. DUCASSOU Dominique, Mme DUMONT Dominique, M. DUTIL Silvère, Mme FAORO Michèle, M. FEUGAS Jean-Claude, M. FLORIAN Nicolas, M. GUICHOUX Jacques, M. GUILLEMOTEAU Patrick, M. HERITIE Michel, M. HOURCQ Robert, M. HURMIC Pierre, Mme ISTE Michèle, M. JAULT Daniel, Mme JORDA-DEDIEU Carole, M. JOUVE Serge, M. JUNCA Bernard, Mme KEISER Anne-Marie, M. LABARDIN Michel, Mme LACUEY Conchita, Mme LIMOUZIN Michèle, M. LOTHaire Pierre, M. MANGON Jacques, M. MANSENCAL Alain, M. MAURIN Vincent, M. MERCHERZ Jean, M. MILLET Thierry, M. MONCASSIN Alain, Mme MOULIN-BOUDARD Martine, M. MOULINIER Maxime, M. NEUVILLE Michel, Mme NOEL Marie-Claude, M. POIGNONEC Michel, M. PONS Henri, Mme PUJO Colette, M. QUANCARD Joël, M. QUERON Robert, M. REBIERE André, M. REDON Michel, M. RESPAUD Jacques, M. SEGUREL Jean-Pierre, Mme TOUTON Elisabeth, Mme WALRYCK Anne.

#### **EXCUSES AYANT DONNE PROCURATION :**

M. BREILLAT Jacques à M. CAZABONNE Alain  
Mme. BRUNET Françoise à Mme. DARCHE Michèle  
Mme. CASTANET Anne à M. BOCCHIO Claude  
M. CASTEL Lucien à Mme. CARLE DE LA FAILLE Marie Claude  
M. CASTEX Régis à M. REBIERE André  
Mme. CONTE Marie-Josée à M. BROQUA Michel  
M. DAVID Jean-Louis à M. DELAUX Stéphan  
M. FAYET Guy à M. FLORIAN Nicolas  
M. FERILLOT Michel à M. BELIN Bernard  
M. GOURGUES Jean-Pierre à M. MERCIER Michel  
M. GRANET Michel à Mme. LIMOUZIN Michèle

Mme. LACUEY Conchita à M. COUTURIER Jean-Louis jusqu'à 10 H 30  
M. MAMERE Noël à M. DANE Michel  
Mme. PALVADEAU Chrystèle à M. PONS Henri  
Mme. PARCELIER Muriel à M. DUCHENE Michel  
M. ROUSSET Alain à M. HOUDEBERT Henri  
M. SARRAT Didier à M. GUICHARD Max  
M. SIMON Patrick à M. MARTIN Hugues  
M. SOUBIRAN Claude à M. SEUROT Bernard  
M. TAVART Jean-Michel à M. LABISTE Bernard  
Mme. VIGNE Elisabeth à Mme. TOUTON Elisabeth  
Mme WALRYCK Anne à M. DUCASSOU Dominique à partir de 11 heures

**LA SEANCE EST OUVERTE**

**BORDEAUX - S.A. Téléperformance Sud-Ouest - Aménagement de nouveaux locaux - Subvention d'équipement de la Communauté Urbaine - Décision - Convention - Autorisation**

Monsieur BRON présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs

Créée en 1986 à Bordeaux, la S.A. Téléperformance Sud-Ouest, filiale du Groupe SR Téléperformance, est aujourd'hui spécialisée dans la prestation de services aux entreprises dans le domaine du télémarketing-téléservices, du conseil-formation et des études sondages.

Avec un chiffre d'affaires de plus de 9 M€ en 2003, dont plus de 60 % sont réalisés par des contrats de long terme, et 2.000 m<sup>2</sup> de plateaux, représentant 330 positions de travail en plein cœur de Bordeaux (Rue Chevalier), la société est aujourd'hui leader de son marché pour le Grand Sud-Ouest, grâce à une croissance très soutenue sur les quatre derniers exercices comptables.

Elle emploie aujourd'hui 312 salariés, dont une quarantaine d'encadrants, représentant 270 équivalents temps plein, dont plus de 60 % en C.D.I.

S'appuyant sur la puissance de sa maison-mère, afin d'apporter à ses clients les compétences acquises dans la mise en place de grands projets, tout en gardant la dimension humaine d'une filiale régionale, la S.A. Téléperformance Sud-Ouest a su mettre à profit le phénomène de l'externalisation des services qui pousse beaucoup de sociétés à confier leurs fonctions « relations-clients » (enquêtes, ventes à distance et service après-vente). Ainsi, ses compétences en communication et marketing et sa maîtrise des technologies avancées de téléservices lui ont permis de travailler pour quelques 180 entreprises, dont près de 150 régionales, de tous horizons ; de l'agroalimentaire (vin compris) aux assurances, en passant par les concessionnaires automobiles, les laboratoires pharmaceutiques, les marchands de crédits, la palette de ses clients est très large.

Enfin, ces dernières années, son savoir-faire et sa réactivité ont permis à cette S.A. de développer des projets complexes et d'intégrer d'importants centres d'appels dédiés ; en 1998, la CAMIF, 3<sup>ème</sup> véciste français, confie à Téléperformance Sud-Ouest une première mission aux côtés de son centre d'appels principal, avant de lui déléguer, dès 2001, l'intégralité de sa relation client en réception. En 1999, Téléperformance Sud-Ouest

signe un engagement avec le leader français du crédit à la consommation. En 2002, c'est à l'un des principaux assureurs français de s'attacher ses services, en lui déléguant l'ensemble de la gestion des tournées de rendez-vous commerciaux pour ses 350 agents de terrain. L'année 2003 est marquée par l'arrivée d'un grand vécéiste allemand, qui conduit Téléperformance Sud-Ouest à une première extension de son site bordelais ; le début de l'année 2004 est quant à lui marqué par le renforcement de ses activités d'assurance.

Certifiée Iso 9002 depuis 1997 et Iso 9001 version 2003 depuis février 2003 sur l'ensemble de ses activités, la stratégie de cette société sur 2004 s'appuie non seulement sur le développement de nouveaux plateaux et des synergies entre ses différents métiers, mais également dans le déploiement de technologies novatrices.

La mise en œuvre de ces nouveaux défis, et l'augmentation constante de son activité commerciale ont conduit Téléperformance Sud-Ouest à envisager, pour le second semestre 2004, l'extension de son site de la Rue Chevalier, ou plus exactement son « dédoublement » par la location et l'aménagement d'un nouvel espace de 2.667 m<sup>2</sup> à Bordeaux, boulevard Godard, le site de la rue Chevalier étant aujourd'hui arrivé à complète saturation.

L'installation dans ce nouveau bâtiment, plus spacieux et plus moderne, dans des locaux capables d'accueillir des personnes handicapées, permettra le regroupement de plusieurs services, le redéploiement de 144 positions de travail, aujourd'hui installées Rue Chevalier, et l'installation de 70 nouvelles stations et des infrastructures nécessaires à la vie d'un centre de production moderne : local technique sécurisé, salle de pause, salles de réunion... En outre, ce « dédoublement de site » devrait améliorer sensiblement les conditions de travail, notamment en terme de bruit et de température ambiante.

Enfin, la réalisation de ce projet devrait entraîner dans les trois prochaines années la création de quelques 120 emplois supplémentaires, qui, s'ils restent majoritairement pourvus par des jeunes, offrent de plus en plus d'opportunités de carrière (par le biais de plans de formation et de spécialisation), tant la concurrence s'est développée ces dernières années.

Parallèlement à ce programme de développement-extension de locaux, la S.A. Téléperformance Sud-Ouest a également mis en œuvre un plan de formation triennal 2004-2006, visant à accompagner le développement de programmes de services de la relation client (gestion des campagnes d'appels). A ce titre, elle a sollicité le Conseil Régional d'Aquitaine, qui a répondu favorablement à sa demande, en octroyant à la S.A. Téléperformance Sud-Ouest une aide sur le volet « Aide à la formation de salariés d'entreprises » à hauteur de 42.120 € lors de la sa commission permanente du 16 février 2004.

Notre établissement public, sollicité quant à lui pour accompagner l'aménagement de ces nouveaux locaux, pourrait accorder une aide équivalente de 42.120 €, assimilable au régime dit de minimis, au regard notamment du programme d'emplois que la S.A. Téléperformance Sud-Ouest entend conduire sur les 3 prochaines années.

Le budget prévisionnel de cette opération, d'un montant total de 688.463,20 €, s'établit comme suit :

Dépenses		Recettes	
▪ Téléphonie :	180.752,70 €	▪ Autofinancement/ Emprunt	646.343,20 €
▪ Informatique :	126.095,00 €	▪ Communauté Urbaine de Bordeaux :	42.120,00 €
▪ Mobilier :	132.138,50 €		
▪ Aménagements intérieurs : Remise en état des locaux : + câblage et enfouissement des installations	249.477,00 €  83.477,00 €  166.000,00 €		
<b>Total :</b>	<b>688.463,20</b>	<b>Total :</b>	<b>688.463,20 €</b>

Dans ces conditions, et si tel est votre avis, il est vous proposé, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir :

- **DECIDER** l'attribution d'une subvention d'un montant de 42.120 €, au bénéfice de la S.A. Téléperformance Sud-Ouest pour le financement de son programme d'aménagement de locaux sur son nouveau site boulevard Godard à Bordeaux,
- **AUTORISER** Monsieur le Président à signer la convention ci-annexée à intervenir en vue de régler les modalités de versement de la subvention communautaire.

La dépense correspondante sera inscrite à l'article 6745 chapitre 67 sous-fonction 900 CRB D 100 programme DA de l'exercice en cours.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité.

Fait et délibéré au siège de la Communauté Urbaine le 24 septembre 2004,

Pour expédition conforme,  
par délégation,  
le Vice -Président,

REÇU EN  
PRÉFECTURE LE  
12 OCTOBRE 2004

M. JEAN-CHARLES BRON

