



SECTEUR DES CENTRES D'APPEL



Description des activités du secteur

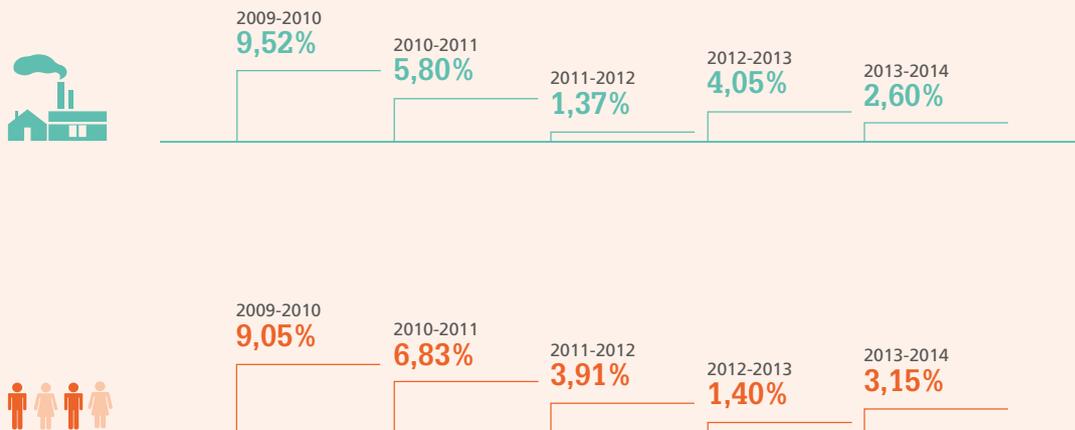
Nace- Bel 2008	Description
82	Services administratifs de bureau et autres activités de soutien aux entreprises
82.2	Activités des centres d'appels

Chiffres clés

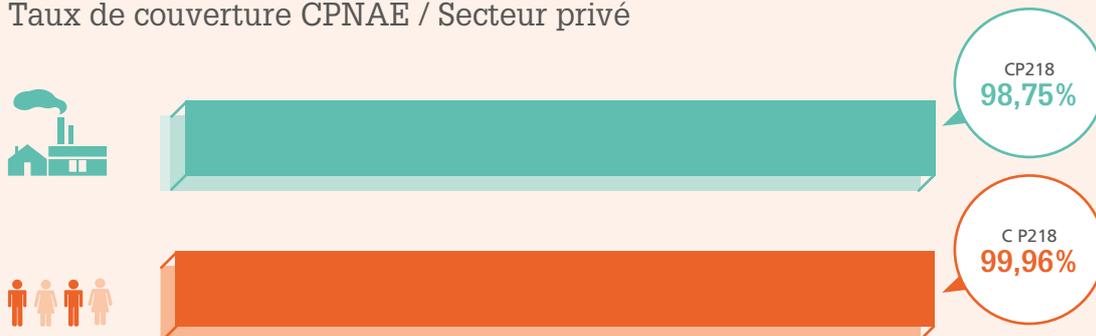
Nombre d'entreprises et d'employés : 2009 – 2014

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	63	69	73	74	77	79
	3.668	4.000	4.273	4.440	4.502	4.644

Évolution du nombre d'entreprises et d'employés entre 2009 et 2014



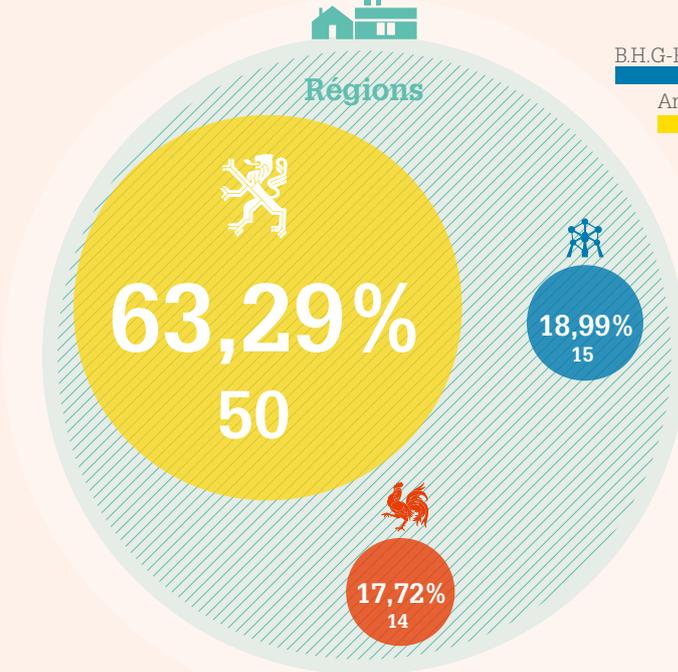
Taux de couverture CPNAE / Secteur privé



Profil des entreprises et des employés

Répartition géographique

79 entreprises



B.H.G.-R.B.C. **18,99%** 15

Antwerpen **16,46%** 13

Limburg **3,80%** 3

Oost-Vlaanderen **20,25%** 16

Vlaams-Brabant **10,13%** 8

West-Vlaanderen **12,66%** 10

Brabant wallon **0,00%** 0

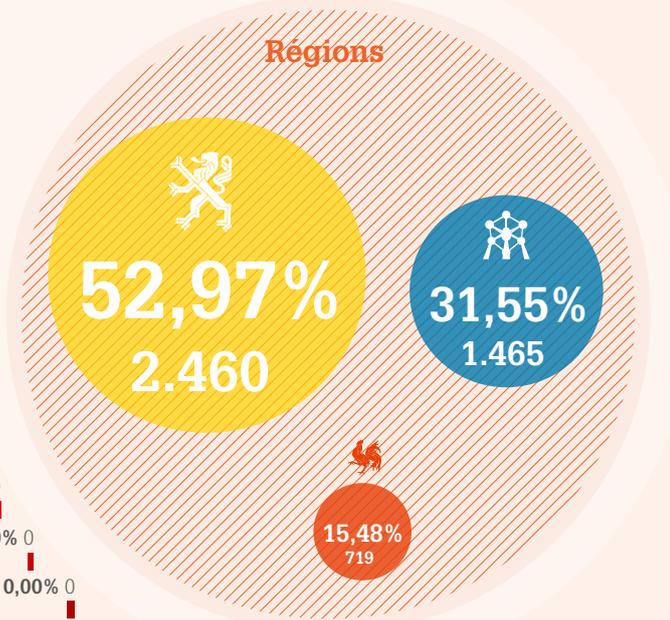
Hainaut **10,13%** 8

Liège **7,59%** 6

Luxembourg **0,00%** 0

Namur **0,00%** 0

4.644 employés



B.H.G.-R.B.C. **31,55%** 1.465

Antwerpen **3,04%** 141

Limburg **3,06%** 142

Oost-Vlaanderen **13,93%** 647

Vlaams-Brabant **27,86%** 1.294

West-Vlaanderen **5,08%** 236

Brabant wallon **0,00%** 0

Hainaut **4,07%** 189

Liège **11,41%** 530

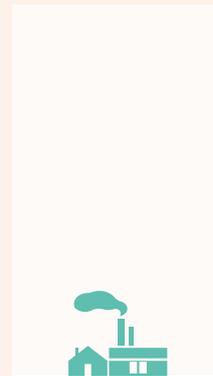
Luxembourg **0,00%** 0

Namur **0,00%** 0

Répartition des entreprises selon le nombre de travailleurs



	<5	32	40,51%
	5 - 9	8	10,13%
	10 - 19	8	10,13%
	20 - 49	12	15,19%
	50 - 99	8	10,13%
	100 - 199	5	6,33%
	200 - 499	4	5,06%
	500 - 999	1	1,27%
	>1000	1	1,27%
Total		79	100%



PME (<50 )

76%
60 entreprises

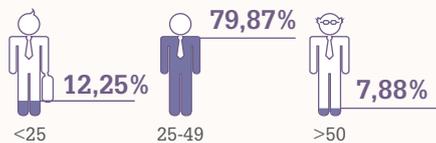


Grandes entreprises

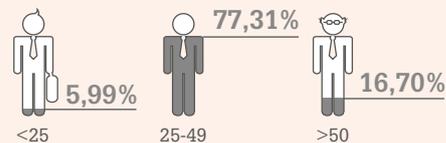
24%
19 entreprises

Répartition selon l'âge

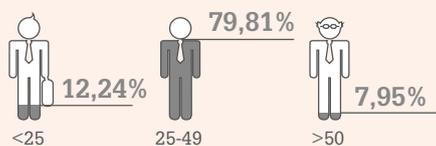
EMPLOYÉS CP218 SECTEUR DES CENTRES D'APPELS



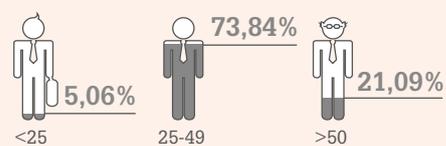
EMPLOYÉS CP218 SERVICES



EMPLOYÉS ET OUVRIERS SECTEUR DES CENTRES D'APPELS



EMPLOYÉS CP218 TOUS SECTEURS

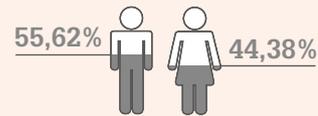


Répartition selon le sexe

EMPLOYÉS CP218
SECTEUR DES CENTRES D'APPELS



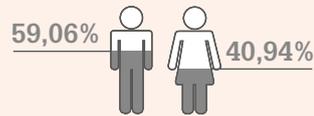
EMPLOYÉS CP218
SERVICES



EMPLOYÉS ET OUVRIERS
SECTEUR DES CENTRES D'APPELS

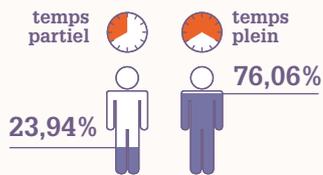


EMPLOYÉS CP218
TOUS SECTEURS

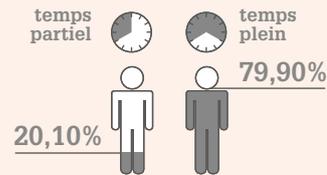


Répartition selon le type de prestation

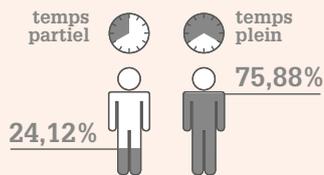
EMPLOYÉS CP218
SECTEUR DES CENTRES D'APPELS



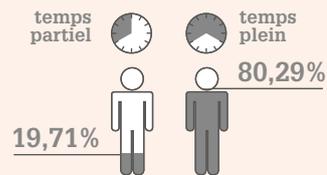
EMPLOYÉS CP218
SERVICES



EMPLOYÉS ET OUVRIERS
SECTEUR DES CENTRES D'APPELS



EMPLOYÉS CP218
TOUS SECTEURS



Liste des 30 plus grandes entreprises



	Entreprises	nace	Province	Taille de l'entreprise	Nombre d'employés
1	IPG Contact Solutions nv	82200	Bruxelles	500-1000	1017
2	N-Allo Cvba	82200	Bruxelles	500-1000	848
3	ING Contact Centre Belgium sa	82200	Bruxelles	200-499	253
4	De Stroomlijn Cvba	82200	Flandre orientale	200-499	242
5	Tidb bvba	82200	Brabant flamand	200-499	236
6	Wallonie Bruxelles Contact Center Wbcc sa	82200	Liège	200-499	223
7	Target Europe T. Europe sa	82200	Liège	100-199	198
8	Mifratel nv	82200	Flandre orientale	100-199	142
9	Callexcell nv	82200	Limbourg	100-199	131
10	Call-It Belgium nv	82200	Anvers	100-199	129
11	E2C bvba	82200	Flandre orientale	50-99	109
12	Louis Vuitton Services Europe sprl	82200	Bruxelles	50-99	94
13	B-Connected nv	82200	Bruxelles	50-99	83
14	24+ nv	82200	Anvers	50-99	79
15	Captis sprl	82200	Liège	50-99	63
16	Stefanini nv	82200	Bruxelles	50-99	58
17	European Business Operations & Services sa	82200	Hainaut	50-99	55
18	Entra-Call Scrl Fs	82200	Hainaut	20-49	52
19	Ht Energy & Consulting bvba	82200	Bruxelles	20-49	47
20	Webhelp Belgique sprl	82200	Bruxelles	20-49	45
21	AZ Consult sprl	82200	Bruxelles	20-49	45
22	Oktogone sprl	82200	Hainaut	20-49	44
23	Diract bvba	82200	Flandre orientale	20-49	40
24	Captel sa	82200	Liège	20-49	36
25	Idecom bvba	82200	Flandre orientale	20-49	32
26	Tele-Desk nv	82200	Flandre occidentale	20-49	31
27	Bsg Gent bvba	82200	Flandre orientale	10-19	24
28	Brightcom bvba	82200	Flandre orientale	10-19	24
29	Memo nv	82200	Flandre orientale	20-49	22
30	Contact Center Alliance nv	82200	Flandre occidentale	5-9	22

Localisation des employés et des principales entreprises du secteur

