

**Les investissements internationaux en Europe dans les secteurs « Autres services
commerciaux et financiers » et « Conseil, ingénierie et services aux entreprises »
2002-2005**

Une analyse à partir des observatoires AFII

-Note d'étape –

Version du 31 mai 2006

Fabrice Hatem

Ces deux secteurs regroupent un ensemble très large de services aux entreprises et aux particuliers, parmi lesquelles on peut identifier quelques segments dominants : activités liées au commerce de gros et de détail (distribution/logistique, vente à distance et centres d'appel notamment)¹, activités liées aux services financiers (back-office bancaire et d'assurance, activités de contact/conseil à distance à la clientèle)², autre service aux particuliers (avec une forte représentation des activités d'agence de voyage et de réservation)³ ; activités liées à l'outsourcing du tertiaire d'entreprise (centres d'appel, gestion administrative...) auprès de fournisseurs de services spécialisés ; activités de conseil, ingénierie et aide à la gestion ; enfin un ensemble très vaste et hétérogène de services aux entreprises, allant de la sécurité à la maintenance, en passant par la fourniture de personnel intérimaire⁴.

Avec un total de plus de 350 projets et au moins 15 000 emplois par an, ces deux secteurs⁵ représentent respectivement 14,9 % des projets annoncés et 10,6 % des emplois créés en Europe entre 2002 et 2005. Le nombre d'emplois créés a été stable en 2005 malgré une forte progression du nombre de projets. (tableau 1).

Les deux activités ont un poids à peu près équivalent en termes de créations d'emplois, mais les projets sont un peu plus nombreux dans les services aux entreprises. Cette différence s'explique par une taille moyenne des projets un peu plus faible dans ce dernier secteur que dans celui des services aux particuliers, où l'on peut noter l'existence de quelques très gros projets de logistique et de centres d'appel (tableau 23).

Malgré l'existence d'une forte proportion de projets de petite taille (ceux de moins de 50 emplois représentant près de 50 % du total), la majorité des emplois sont créés à l'occasion de projets de taille moyenne (100 à 500 emplois, cf. tableaux 2 et 3).

Les indicateurs disponibles font apparaître un degré de concentration du marché un peu inférieur à ce qui peut être observé pour les autres segments de l'observatoire. C'est ainsi 10 % des projets et des entreprises représentent respectivement 44,2 % et 58,9 % des emplois créés, contre 50,1 % et 61,9 % pour l'ensemble de la base (graphique 1 et tableau 4). Compte tenu du nombre relativement limité d'investisseurs, ces chiffres signifient cependant qu'un petit nombre d'entreprises est à l'origine d'une forte proportion des emplois créés : 53 % par exemple pour les 30 plus gros investisseurs (tableau 5).

La part des créations de sites nouveaux est dominante, les extensions ne représentant qu'une faible proportion des investissements observés. Cette domination est particulièrement marquée en termes de nombre de projets et dans le secteur des services aux particuliers (tableaux 6 et 7).

Les créations d'emplois se répartissent à parts presque égales entre les firmes européennes (un peu plus de la moitié du total) et les nord-américaines (45,8 %), la contribution du reste du monde étant marginale. La domination européenne est un peu plus marquée si l'on raisonne en termes de nombre de projets (55,1 % du total). Par pays d'origine, les firmes US arrivent largement en tête des créations d'emplois, notamment dans le secteur des services aux

¹ A l'exception des points de vente eux-mêmes, non compris dans le périmètre de cette étude

² A l'exception des réseaux de banque de détail, non compris dans le périmètre de cette étude

³ Mais hors hôtels, restaurants et centres de loisir, non compris dans le périmètre de cette étude

⁴ Mais hors services de transport, logistique et télécommunications, regroupés dans des secteurs séparés

⁵ Que l'on renommerait respectivement « autres services aux particuliers » et « autres services aux entreprises » dans la suite du texte.

entreprises, suivies par celles de trois pays européens (Allemagne, Grande-Bretagne et France) qui représente environ le tiers des créations d'emplois. La contribution des firmes allemandes est particulièrement forte dans le secteur des autres services aux entreprises, et celle des françaises dans celui des services aux particuliers (tableaux 8 et 9).

On observe en 2005 une chute assez marquée des créations d'emplois d'origine nord-américaine et une progression des asiatiques (Singapour et Inde notamment). Les créations d'emplois d'origine européenne sont également en légère progression, avec des évolutions heurtées selon les pays (forte progression française en 2005 après une année 2004 assez peu active, mouvement inverse pour les entreprises suisses, cf. tableaux 10 et 11).

Trois fonctions représentent à elles seules près de 80 % des créations d'emplois : les activités de logistique-distribution (ou l'on trouve de nombreux projets logistiques gérés en interne par les grandes entreprises de commerce de gros et de détail) ; les centres d'appel (avec une forte contribution des tiers fournisseurs de services « outsourcés », regroupés dans le secteur « services aux entreprises ») ; enfin, les « prestations de services », poste au contenu très hétérogène. La part des centres de R&D, et (par définition) de la production, est par contre très faible. Enfin, les bureaux commerciaux représentent une part marginale des emplois créés, malgré leur contribution très forte en termes de nombres de projets : il s'agit en effet dans la plupart des cas de structures légères à effectifs faibles (cf. tableaux 12 et 13).

La part des pays de l'ouest reste aujourd'hui encore très nettement dominante tant en termes de projets que de créations d'emplois. Les îles britanniques arrivent largement en tête des pays d'accueil pour toutes les activités, suivies par la France pour les autres services aux particuliers et par l'Europe du sud et le centre-est européen pour les autres services aux entreprises (tableaux 14 et 15). Contrairement à ce qui est observé dans le secteur manufacturier, les firmes nord-américaines sont un peu plus attirées par les pays de l'est les firmes européennes par l'ouest du continent (tableau 16 à 19).

Enfin, l'analyse des évolutions intra-annuelles conduit à des conclusions très différentes selon l'indicateur selon lequel on raisonne : la part des pays de l'est croît en effet fortement dans le nombre de projets, au détriment notamment des îles britanniques et de l'Europe du sud. Par contre, la part des pays de l'est dans les créations d'emplois montre une évolution en dent de scie sans tendance clairement observable à la hausse (tableaux 20 et 21).

Tableau 1
Les projets internationaux en prestations de services en Europe 2002-2005 (nombres)

Emplois	2002	2003	2004	2005	Total
Autres activités de services, commerciales ou financières	4805	11065	10458	8034	34362
Conseil, ingénierie et services opérationnels aux entreprises	12483	9842	5148	8157	35630
Total	17288	20907	15606	16191	69992
Projets	2002	2003	2004	2005	Total
Autres activités de services, commerciales ou financières	77	159	143	246	625
Conseil, ingénierie et services opérationnels aux entreprises	251	206	176	243	876
Total	328	365	319	489	1501
Taille moyenne ⁶	2002	2003	2004	2005	Total
Autres activités de services, commerciales ou financières	200,2	197,6	166,0	116,4	162,1
Conseil, ingénierie et services opérationnels aux entreprises	131,4	129,5	111,9	113,3	123,3
Total	145,3	158,4	143,2	114,8	139,7

Tableau 2
Répartition des emplois créés par taille de projets selon le secteur 2002-2005

	Autres serv. com., fin.		Cons., ingén., serv. entrepr.		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 26	852	2,5	1441	4	2293	3,3
26 à 50	1124	3,3	1251	3,5	2375	3,4
51 à 100	2245	6,5	4182	11,7	6427	9,2
101 à 250	8121	23,6	8189	23	16310	23,3
251 à 500	13370	38,9	11867	33,3	25237	36,1
501 à 1000	5950	17,3	6200	17,4	12150	17,4
Plus de 1000	2700	7,9	2500	7	5200	7,4
Total	34362	100	35630	100	69992	100,0

Tableau 3
Répartition des projets par taille de projets selon le secteur 2002-2005

	Autres serv. com., fin.		Cons., ingén., serv. entrepr.		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 26	66	31,1	120	41,5	186	37,1
26 à 50	28	13,2	33	11,4	61	12,2
51 à 100	26	12,3	49	17	75	15,0
101 à 250	47	22,2	45	15,6	92	18,4
251 à 500	36	17	31	10,7	67	13,4
501 à 1000	7	3,3	9	3,1	16	3,2
Plus de 1000	2	0,9	2	0,7	4	0,8
Total	212	100	289	100	501	100,0

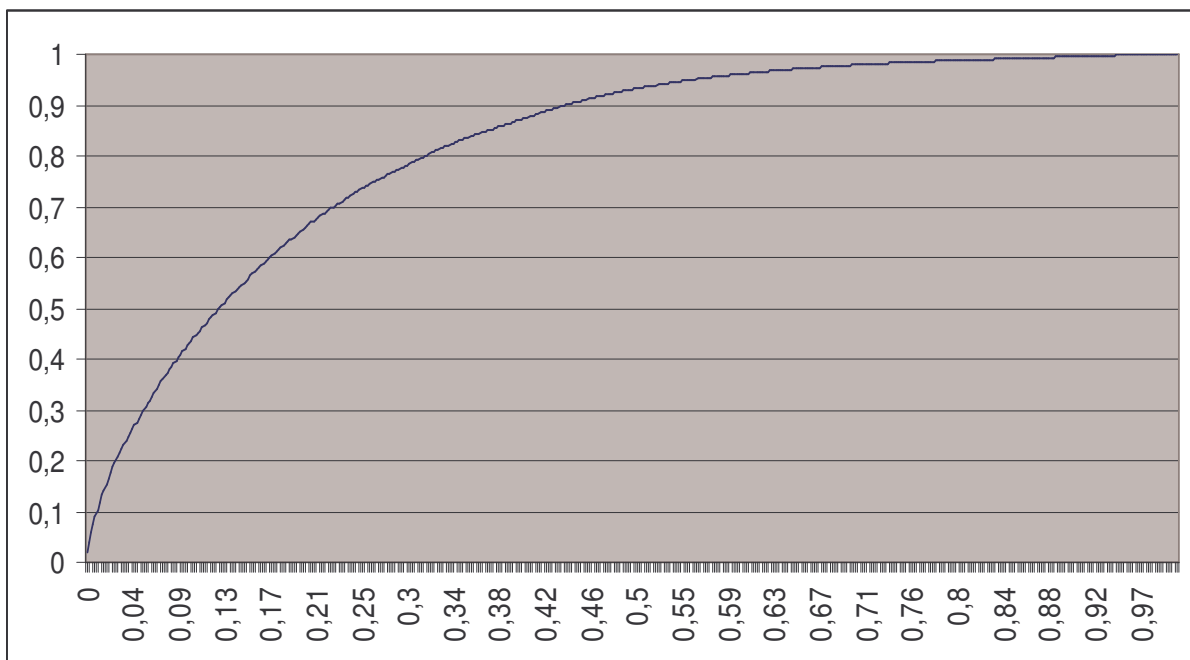
⁶ Chiffre non égal au ratio des lignes précédentes du fait de l'existence de projets non renseignés en emplois.

Tableau 4
Concentration des créations d'emplois par taille de projets et investisseurs 2002-2005

Fonction	Projets					Entreprises			
	1%	5%	10 %	20 %	50 %	1%	5 %	10 %	20 %
Bureau commercial	15,0	33,9	44,0	57,1	78,1	15,0	33,2	45,5	59,0
Centre de R&D	8,9	28,7	43,3	63,3	89,7	12,5	32,3	49,1	68,7
Centres d'appel	5,7	20,5	32,7	52,2	84,8	16,4	34,1	46,8	62,8
Logistique	14,8	33,6	45,4	62,2	88,2	17,0	44,6	57,5	72,6
Prestations de services	9,3	29,7	47,3	67,0	90,9	13,4	37,5	52,9	72,1
Service administratif, QG	11,2	32,7	48,4	68,6	91,0	14,7	36,8	52,8	71,7
Total Tertiaire	11,1	32,4	48,5	68,6	92,2	18,0	46,4	61,9	78,3
Production	11,9	34,0	49,0	65,8	89,5	19,0	43,8	58,6	73,4
Traitement des déchets	NS	15,7	31,4	44,8	84,9	NS	15,7	31,4	44,8
Total production	11,4	34,0	49,0	65,9	89,5	19,0	44,0	58,8	73,4
Total	12,9	35,6	50,1	68,0	91,6	20,2	47,2	61,9	76,9
Autres services aux entreprises et particuliers	8,9	28,3	44,2	65,5	93,0	16,2	44,8	58,9	76,2

Source : AFII

Graphique 1
Courbe de Lorenz des projets par taille 2002-2005



En abscisse : % des projets par taille décroissante de projets ; en ordonnée : % des emplois créés

Tableau 5
Principaux investisseurs en « autres services » en Europe 2002-2005 (%)
(plus de 400 emplois créés)

Société	Total projets	Total emplois	Total emplois cumulés	% cumulé
General Electric	9	3169	3169	4,5
Lidl	18	2975	6144	8,8
Transcom	10	2628	8772	12,5
Carrefour	8	2545	11317	16,2
Tesco PLC	6	2325	13642	19,5
The Number ; InfoNXX	4	2000	15642	22,3
Electronic Data Systems	9	1861	17503	25,0
Wal-Mart Stores INC	8	1850	19353	27,7
Accenture	7	1650	21003	30,0
Aldi	10	1445	22448	32,1
Sitel	5	1146	23594	33,7
SR.Teleperformance	1	1000	24594	35,1
Egg	1	1000	25594	36,6
eBay	3	915	26509	37,9
Cap Gemini	5	900	27409	39,2
Ing Groep N.V.	4	850	28259	40,4
IBM Corp.	2	800	29059	41,5
News Corp	1	800	29859	42,7
Citigroup	5	753	30612	43,7
Barclays	2	750	31362	44,8
Aker Kvaerner	1	700	32062	45,8
PFPC International	2	700	32762	46,8
Computer Sciences Corporation	2	600	33362	47,7
HCL Technologies	1	600	33962	48,5
Lyreco	2	600	34562	49,4
Allianz Lebensversicherungs- AG	2	500	35062	50,1
Enterprise Rent-a-Car Company	1	500	35562	50,8
GHP Direct Mail	1	500	36062	51,5
iSKY	1	500	36562	52,2
MBNA	1	500	37062	53,0
PSA,Port Authority of Singapore	1	500	37562	53,7
The Mortgage Group	1	500	38062	54,4
Xilinx INC	1	500	38562	55,1
International Fund Services	2	475	39037	55,8
Conduit	2	450	39487	56,4
Winterthur	1	450	39937	57,1
AXA	3	435	40372	57,7
Amazon.Com	5	415	40787	58,3
Office Depot	7	410	41197	58,9

Tableau 6
Répartition des emplois créés entre créations et extensions selon les secteurs 2002-2005
(%)

	Création	Extension	Total
Autres activités de services, commerciales ou financières	88,5	11,5	100,0
Conseil, ingénierie et services opérationnels aux entreprises	73,2	26,8	100,0
Total	80,7	19,3	100,0

Tableau 7
Répartition des projets entre créations et extensions selon le secteur 2002-2005 (%)

	Création	Extension	Total
Autres activités de services, commerciales ou financières	94,4	5,6	100,0
Conseil, ingénierie et services opérationnels aux entreprises	92,2	7,8	100,0
Total	93,1	6,9	100,0

Tableau 8
Répartition des emplois créés par région d'origine selon le secteur 2002-2005 (%)

	Autres services comm., fin.	Conseil, ing., serv. aux entr.	Total
Bermudes	0	0	0
Canada	1,5	3,3	2,4
États-Unis	43,5	43,2	43,4
TOTAL AMERIQUE DU NORD	45	46,6	45,8
Afrique du Sud	0,1	0,6	0,3
Algérie	0	0	0
Argentine	0	0	0
Arménie	0	0	0
Autres	0	0	0
Azerbaïdjan	0	0	0
Bésil	0	0	0
Émirats Arabes Unis	0	0	0
Israël	0	0	0
Turquie	0	0	0
TOTAL AUTRES	0,1	0,6	0,4
Chine	0,1	0	0,1
Corée du Sud	0	0,1	0
Hong-Kong	0,3	0	0,1
Inde	0	2	1
Singapour	1,5	0,3	0,9
Taiwan	0,1	1,1	0,6
Total Autres Asie	2	3,5	2,8
Japon	0	0,6	0,3
Australie	0,7	0	0,3
Total Océanie	0,7	0	0,3
TOTAL ASIE	2,7	4,1	3,4
Belgique	0,4	0,8	0,6
Luxembourg	0	2,3	1,2
Pays-Bas	3,8	4,3	4
Total Benelux	4,1	7,4	5,8
Croatie	0	0	0
Estonie	0	0	0
Hongrie	0	0,1	0,1
Lettonie	0	0	0
Lituanie	0	0	0
Pologne	0	0	0
République Tchèque	0	0	0
Russie, Fédération de	0	0	0
Slovénie	0	0	0
Total Europe de l'est	0	0,1	0,1
Danemark	0,2	0,4	0,3
Finlande	0	0,6	0,3
Islande	0,2	0	0,1
Norvège	0	2,8	1,4
Suède	1,4	4,3	2,9
Total Europe du nord	1,8	8,1	5
Andorre	0	0,1	0
Espagne	0,1	0,1	0,1
Grèce	0	0	0
Italie	0	0,1	0
Malte	0	0	0
Portugal	0,4	0,1	0,3
Total Europe du sud	0,5	0,4	0,4
France	8,9	15,1	12,1
Irlande	1	2,2	1,6
Royaume-Uni	14,7	6,5	10,5
Total Iles britanniques	15,7	8,7	12,1
Allemagne	17,3	7,2	12,2
Autriche	0,8	0,9	0,8
Liechtenstein	0	0	0
Suisse	3,1	0,8	1,9
Total Pays germaniques	21,1	8,9	14,9
TOTAL EUROPE	52,1	48,7	50,4
Total	100	100	100

Tableau 9
Répartition des projets par région d'origine selon le secteur 2002-2005 (%)

	Autres services comm., fin.	Conseil, ing., serv. aux entr.	Total
Bermudes	1,3	0,1	0,6
Canada	1,9	2,2	2,1
États-Unis	30,2	39,5	35,6
TOTAL AMERIQUE DU NORD	33,4	41,8	38,3
Afrique du Sud	0,3	0,2	0,3
Algérie	0,2	0	0,1
Argentine	0	0,2	0,1
Arménie	0,2	0	0,1
Autres	0	0,2	0,1
Azerbaïdjan	0,2	0	0,1
Bésil	0,2	0,2	0,2
Émirats Arabes Unis	0,2	0,2	0,2
Israël	0,2	0,3	0,3
Turquie	0,5	0	0,2
TOTAL AUTRES	1,8	1,5	1,6
Chine	0,6	0,1	0,3
Corée du Sud	0	0,5	0,3
Hong-Kong	0,3	0,1	0,2
Inde	0,6	1,5	1,1
Singapour	0,3	0,2	0,3
Taiwan	0,2	0,2	0,2
Total Autres Asie	2,1	2,6	2,4
Japon	1,9	1,8	1,9
Australie	1,1	0,6	0,8
Total Océanie	1,1	0,6	0,8
TOTAL ASIE	5,1	5	5,1
Belgique	1,1	2,4	1,9
Luxembourg	0	0,7	0,4
Pays-Bas	5,6	3	4,1
Total Benelux	6,7	6,1	6,3
Croatie	0	0,1	0,1
Estonie	0,3	0	0,1
Hongrie	0,2	0,2	0,2
Lettonie	0,2	0	0,1
Lituanie	0,5	0	0,2
Pologne	0,3	0,1	0,2
République Tchèque	0,8	0,2	0,5
Russie, Fédération de	0	0,3	0,2
Slovénie	0,2	0	0,1
Total Europe de l'est	2,4	1	1,6
Danemark	1,1	0,9	1
Finlande	1,4	0,6	0,9
Islande	0,5	0	0,2
Norvège	1	0,9	0,9
Suède	2,6	3,3	3
Total Europe du nord	6,6	5,7	6,1
Andorre	0	0,1	0,1
Espagne	1,6	2,4	2,1
Grèce	0,2	0,5	0,3
Italie	2,1	0,9	1,4
Malte	0,2	0	0,1
Portugal	0,3	0,3	0,3
Total Europe du sud	4,3	4,2	4,3
France	10,1	11,5	10,9
Irlande	0,3	1,1	0,8
Royaume-Uni	9,3	11,5	10,6
Total Iles britanniques	9,6	12,7	11,4
Allemagne	14,9	6,6	10,1
Autriche	1,9	1,7	1,8
Liechtenstein	0,2	0	0,1
Suisse	3	2,2	2,5
Total Pays germaniques	20	10,5	14,5
TOTAL EUROPE	59,7	51,7	55,1
Total	100	100	100

Tableau 10
Répartition des projets selon la région d'origine 2002-2005 (%)

	Année				
	2002	2003	2004	2005	Total
Bermudes	1,2	0,3	0,9	0,2	0,6
Canada	3,4	2,2	2,2	1,0	2,1
États-Unis	39,0	32,1	40,1	33,1	35,6
TOTAL AMERIQUE DU NORD	43,6	34,5	43,3	34,4	38,3
Chine	0,0	0,3	0,3	0,6	0,3
Corée du Sud	0,6	0,3	0,3	0,0	0,3
Hong-Kong	0,0	0,0	0,0	0,6	0,2
Inde	1,2	1,6	0,9	0,8	1,1
Singapour	0,0	0,3	0,6	0,2	0,3
Taiwan	0,3	0,0	0,3	0,2	0,2
Total Autres Asie	2,1	2,5	2,5	2,5	2,4
Total Japon	3,7	1,4	1,3	1,4	1,9
Australie	0,3	0,5	1,3	1,0	0,8
Total Océanie	0,3	0,5	1,3	1,0	0,8
TOTAL ASIE	6,1	4,4	5,0	4,9	5,1
Afrique du Sud	0,3	0,3	0,3	0,2	0,3
Algérie	0,3	0,0	0,0	0,0	0,1
Argentine	0,3	0,0	0,3	0,0	0,1
Arménie	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1
Autres	0,3	0,3	0,0	0,0	0,1
Azerbaïdjan	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1
Brésil	0,0	0,0	0,9	0,0	0,2
Émirats Arabes Unis	0,0	0,8	0,0	0,0	0,2
Israël	0,6	0,3	0,0	0,2	0,3
Turquie	0,0	0,3	0,0	0,4	0,2
TOTAL AUTRES	1,8	1,9	1,6	1,2	1,6
Belgique	1,8	1,4	1,3	2,7	1,9
Luxembourg	0,6	0,8	0,3	0,0	0,4
Pays-Bas	3,4	4,4	3,8	4,5	4,1
Total Benelux	5,8	6,6	5,3	7,2	6,3
Croatie	0,3	0,0	0,0	0,0	0,1
Estonie	0,6	0,0	0,0	0,0	0,1
Hongrie	0,0	0,5	0,0	0,2	0,2
Lettonie	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1
Lituanie	0,0	0,0	0,3	0,4	0,2
Pologne	0,0	0,3	0,0	0,4	0,2
République Tchèque	0,0	1,4	0,0	0,4	0,5
Russie, Fédération de	0,6	0,0	0,3	0,0	0,2
Slovénie	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1
Total Europe de l'est	1,5	2,2	0,6	1,8	1,6
Danemark	0,3	1,4	0,3	1,6	1,0
Finlande	0,0	0,8	0,9	1,6	0,9
Islande	0,0	0,0	0,0	0,6	0,2
Norvège	0,6	1,1	0,3	1,4	0,9
Suède	2,4	2,7	4,1	2,9	3,0
Total Europe du nord	3,4	6,0	5,6	8,2	6,1
Andorre	0,0	0,3	0,0	0,0	0,1
Espagne	3,0	2,5	2,8	0,6	2,1
Grèce	0,0	0,3	0,3	0,6	0,3
Italie	2,1	1,1	1,6	1,0	1,4
Malte	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1
Portugal	0,3	0,0	0,6	0,4	0,3
Total Europe du sud	5,5	4,1	5,3	2,9	4,3
France	9,8	12,6	10,7	10,6	10,9
Irlande	1,2	1,4	0,3	0,4	0,8
Royaume-Uni	7,9	12,1	9,4	12,1	10,6
Total Iles britanniques	9,1	13,4	9,7	12,5	11,4
Allemagne	9,5	10,4	9,1	10,8	10,1
Autriche	0,6	0,3	1,3	4,1	1,8
Liechtenstein	0,0	0,0	0,3	0,0	0,1
Suisse	3,4	3,6	2,2	1,4	2,5
Total Pays germaniques	13,4	14,2	12,9	16,4	14,5
SOMME EUROPE	48,5	59,2	50,2	59,5	55,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 11
Répartition des emplois créés selon la région d'origine 2002-2005 (%)

	Année				Total
	2002	2003	2004	2005	
Bermudes	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Canada	4,3	0,8	5,0	0,0	2,4
États-Unis	40,2	46,2	45,6	40,9	43,4
TOTAL AMERIQUE DU NORD	44,5	47,0	50,6	40,9	45,8
Chine	0,0	0,1	0,0	0,1	0,1
Corée du Sud	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0
Hong-Kong	0,0	0,0	0,0	0,6	0,1
Inde	0,3	0,0	0,0	4,2	1,0
Singapour	0,0	0,5	0,1	3,1	0,9
Taiwan	2,3	0,0	0,2	0,0	0,6
Total Autres Asie	2,7	0,6	0,4	8,0	2,8
Japon	1,1	0,1	0,0	0,0	0,3
Australie	0,0	0,2	1,2	0,0	0,3
Total Océanie	0,0	0,2	1,2	0,0	0,3
TOTAL ASIE	3,7	0,9	1,6	8,0	3,4
Afrique du Sud	1,2	0,0	0,3	0,0	0,3
Algérie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Argentine	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Arménie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Autres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Azerbaïdjan	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Brésil	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Émirats Arabes Unis	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Israël	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Turquie	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0
TOTAL AUTRES	1,2	0,0	0,3	0,1	0,4
Belgique	0,3	0,0	0,5	1,7	0,6
Luxembourg	1,8	2,4	0,0	0,0	1,2
Pays-Bas	4,8	6,2	2,7	1,8	4,0
Total Benelux	6,9	8,6	3,2	3,6	5,8
Croatie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estonie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Hongrie	0,0	0,0	0,0	0,3	0,1
Lettonie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Lituanie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pologne	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
République Tchèque	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Russie, Fédération de	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Slovénie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total Europe de l'est	0,0	0,0	0,0	0,3	0,1
Danemark	0,0	0,7	0,0	0,4	0,3
Finlande	0,0	1,0	0,0	0,0	0,3
Islande	0,0	0,0	0,0	0,5	0,1
Norvège	0,3	4,1	0,1	0,5	1,4
Suède	0,1	0,1	10,3	2,2	2,9
Total Europe du nord	0,3	5,9	10,4	3,5	5,0
Andorre	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0
Espagne	0,3	0,0	0,1	0,0	0,1
Grèce	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Italie	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Malte	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Portugal	0,0	0,0	0,3	0,9	0,3
Total Europe du sud	0,5	0,1	0,3	0,9	0,4
France	14,8	9,8	6,2	17,6	12,1
Irlande	1,7	3,9	0,0	0,3	1,6
Royaume-Uni	13,5	9,7	7,9	10,8	10,5
Total Iles britanniques	15,1	13,6	8,0	11,1	12,1
Allemagne	12,4	11,8	12,7	11,8	12,2
Autriche	0,1	0,0	1,6	2,0	0,8
Liechtenstein	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Suisse	0,4	2,1	5,1	0,2	1,9
Total Pays germaniques	12,9	14,0	19,3	14,0	14,9
TOTAL EUROPE	50,6	52,1	47,5	51,0	50,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 12
Répartition des emplois par fonction selon le secteur 2002-2005 (%)

Emplois	Autres services comm., fin.	Conseil, ing. serv. aux entr.	Total
Production / Réalisation / Assemblage	0,0	0,9	0,4
Traitement / valorisation des déchets	0,1	0,0	0,0
Total Production	0,1	0,9	0,5
Bureau commercial ou de liaison	2,3	2,1	2,2
Centre de R&D	0,1	0,5	0,3
Centres d'appel et Service en ligne	29,9	37,7	33,9
Distribution, logistique, conditionnement	34,9	10,3	22,4
Prestations de services	21,5	40,7	31,3
Service administratif interne ou QG	11,2	7,8	9,5
Total Tertiaire	99,9	99,1	99,5
Total	100,0	100,0	100,0

Tableau 13
Répartition des projets par fonction selon le secteur 2002-2005 (%)

Projets	Autres services comm., fin.	Conseil, ing. serv. aux entr.	Total
Production / Réalisation / Assemblage	0,2	0,5	0,3
Traitement / valorisation des déchets	0,3	0,0	0,1
Total Production	0,5	0,5	0,5
Bureau commercial ou de liaison	48,0	51,4	50,0
Centre de R&D	0,5	1,4	1,0
Centres d'appel et Service en ligne	6,9	8,2	7,7
Distribution, logistique, conditionnement	17,1	2,3	8,5
Prestations de services	17,3	29,5	24,4
Service administratif interne ou Quartier général exclusif	9,8	6,8	8,1
Total Tertiaire	99,5	99,5	99,5
Total	100,0	100,0	100,0

Tableau 14
Projets par région de destination 2002-2005 (%)

	Autres services comm., fin.	Conseil, ing. serv. aux entr.	Total
Bulgarie	1,1	1,1	1,1
Estonie	1,6	0,3	0,9
Lettonie	0,8	0,1	0,4
Lituanie	1,0	1,1	1,1
Roumanie	1,9	1,8	1,9
Slovaquie	0,6	1,0	0,9
Slovénie	0,8	0,1	0,4
Total autres est	7,8	5,7	6,6
Hongrie	3,4	2,3	2,7
Pologne	3,2	2,9	3,0
République Tchèque	2,2	1,9	2,1
Total Centre-est	8,8	7,1	7,8
TOTAL EST	16,6	12,8	14,4
Belgique	3,5	5,8	4,9
Luxembourg	1,1	0,9	1,0
Pays-Bas	2,6	3,2	2,9
Total Benelux	7,2	9,9	8,8
Danemark	1,1	3,1	2,3
Finlande	0,8	0,9	0,9
Islande	0,2	0,1	0,1
Suède	3,8	4,0	3,9
Total Europe du nord	5,9	8,1	7,2
Espagne	9,6	8,8	9,1
Grèce	0,8	0,7	0,7
Italie	3,0	2,6	2,8
Norvège	0,3	0,5	0,4
Portugal	1,9	1,4	1,6
Total Europe du sud	15,7	13,9	14,7
France	20,6	15,2	17,5
Irlande	5,3	5,0	5,1
Royaume-Uni	17,8	19,9	19,0
Total Iles britanniques	23,0	24,9	24,1
Allemagne	6,1	8,4	7,5
Autriche	1,3	1,1	1,2
Liechtenstein	0,2	0,0	0,1
Suisse	3,4	5,6	4,7
Total pays germaniques	10,9	15,2	13,4
TOTAL OUEST	83,4	87,2	85,6
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Tableau 15
Emplois par région de destination 2002-2005 (%)

Emplois	Autres services comm., fin.	Conseil, ing. serv. aux entr.	Total
Bulgarie	3,1	0,0	1,5
Estonie	0,1	0,0	0,0
Lettonie	0,0	0,0	0,0
Lituanie	0,0	0,4	0,2
Roumanie	2,9	0,3	1,6
Slovaquie	0,0	0,4	0,2
Slovénie	0,0	0,0	0,0
Total autres est	6,1	1,1	3,5
Hongrie	6,3	7,9	7,1
Pologne	0,4	1,7	1,1
République Tchèque	3,7	7,3	5,5
Total Centre-est	10,4	17,0	13,7
TOTAL EST	16,5	18,0	17,3
Belgique	3,0	3,9	3,5
Luxembourg	0,0	0,0	0,0
Pays-Bas	2,5	1,5	2,0
Total Benelux	5,5	5,5	5,5
Danemark	0,0	2,2	1,1
Finlande	0,2	0,0	0,1
Islande	0,7	0,0	0,4
Suède	1,4	2,7	2,1
Total Europe du nord	2,4	4,9	3,7
Espagne	9,3	10,0	9,7
Grèce	0,1	0,3	0,2
Italie	2,5	3,6	3,1
Norvège	0,0	0,0	0,0
Portugal	0,7	2,8	1,8
Total Europe du sud	12,5	16,8	14,7
Total France	16,4	11,2	13,8
Irlande	15,9	14,0	14,9
Royaume-Uni	22,8	24,4	23,6
Total Iles britanniques	38,7	38,4	38,5
Allemagne	2,5	3,9	3,2
Autriche	2,6	0,1	1,3
Liechtenstein	0,0	0,0	0,0
Suisse	2,9	1,2	2,0
Total pays germ.	8,0	5,2	6,6
TOTAL OUEST	83,5	82,0	82,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Tableau 16
Projets par région de destination selon la région d'origine 2002-2005 (%)

	Autres est	Centre-est	Total EST	Ben.	Eur, nord	Eur. du sud	France	Iles Brit.	Pays Germ.	TOTAL OUEST	TOTAL
AM, NORD	3,5	5,7	9,2	6,8	4,7	9,7	16,9	36,5	16,2	90,8	100,0
Autres Asie	2,8	8,3	11,1	16,7	5,6	2,8	16,7	36,1	11,1	88,9	100,0
Japon	0,0	10,7	10,7	3,6	3,6	14,3	14,3	28,6	25,0	89,3	100,0
Océanie	8,3	8,3	16,7	0,0	0,0	0,0	16,7	58,3	8,3	83,3	100,0
TOTAL ASIE	2,6	9,2	11,8	9,2	3,9	6,6	15,8	36,8	15,8	88,2	100,0
TOTAL AUTRES	4,2	4,2	8,3	12,5	4,2	20,8	16,7	16,7	20,8	91,7	100,0
Benelux	5,3	9,5	14,7	22,1	6,3	13,7	21,1	11,6	10,5	85,3	100,0
Europe de l'est	45,8	8,3	54,2	16,7	0,0	0,0	4,2	16,7	8,3	45,8	100,0
Europe du nord	12,1	7,7	19,8	5,5	36,3	13,2	9,9	11,0	4,4	80,2	100,0
Europe du sud	9,4	6,3	15,6	6,3	3,1	20,3	28,1	20,3	6,3	84,4	100,0
France	5,5	9,8	15,2	12,8	6,1	32,3	1,8	18,9	12,8	84,8	100,0
Iles britanniques	2,3	10,5	12,9	6,4	9,4	17,5	27,5	17,5	8,8	87,1	100,0
Pays german.	13,8	9,2	23,0	7,8	4,6	15,2	23,5	9,7	16,1	77,0	100,0
TOTAL EUROPE	9,2	9,2	18,4	10,0	9,3	18,6	18,0	14,5	11,0	81,6	100,0
TOTAL	6,6	7,8	14,4	8,8	7,2	14,7	17,5	24,1	13,4	85,6	100,0

Tableau 17
Projets par région d'origine selon la région de destination 2002-2005 (%)

	Autres Est	Centre-est	Total EST	Ben.	Eur, Nord	Eur. du sud	France	Iles Brit.	Pays Germ.	TOTAL OUEST	TOTAL
AM. NORD	20,2	28,2	24,5	29,5	25,0	25,5	37,0	58,0	46,3	40,6	38,3
Autres Asie	1,0	2,6	1,9	4,5	1,9	0,5	2,3	3,6	2,0	2,5	2,4
Japon	0,0	2,6	1,4	0,8	0,9	1,8	1,5	2,2	3,5	1,9	1,9
Océanie	1,0	0,9	0,9	0,0	0,0	0,0	0,8	1,9	0,5	0,8	0,8
TOTAL ASIE	2,0	6,0	4,2	5,3	2,8	2,3	4,6	7,7	6,0	5,2	5,1
TOT. AUTRES	1,0	0,9	0,9	2,3	0,9	2,3	1,5	1,1	2,5	1,7	1,6
Benelux	5,1	7,7	6,5	15,9	5,6	5,9	7,6	3,0	5,0	6,3	6,3
Europe de l'est	11,1	1,7	6,0	3,0	0,0	0,0	0,4	1,1	1,0	0,9	1,6
Europe du nord	11,1	6,0	8,3	3,8	30,6	5,5	3,4	2,8	2,0	5,7	6,1
Europe du sud	6,1	3,4	4,6	3,0	1,9	5,9	6,9	3,6	2,0	4,2	4,3
France	9,1	13,7	11,6	15,9	9,3	24,1	1,1	8,6	10,4	10,8	10,9
Iles britann.	4,0	15,4	10,2	8,3	14,8	13,6	17,9	8,3	7,5	11,6	11,4
Pays germ.	30,3	17,1	23,1	12,9	9,3	15,0	19,5	5,8	17,4	13,0	14,5
TOT. EUROPE	76,8	65,0	70,4	62,9	71,3	70,0	56,9	33,1	45,3	52,5	55,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 18
Emplois par région d'origine selon la région de destination 2002-2005 (%)

	Autres Est	Centre-est	Total EST	Ben.	Eur, Nord	Eur. du sud	France	Iles Brit.	Pays Germ.	TOTAL OUEST	TOTAL
AM. NORD	90,8	50,8	58,9	16,2	29,5	18,1	29,6	65,6	24,8	43,0	45,8
Autres Asie	0,0	0,8	0,7	16,4	1,2	0,0	0,7	4,3	0,0	3,2	2,8
Japon	0,0	0,4	0,3	0,3	0,0	0,0	1,4	0,1	0,0	0,3	0,3
Océanie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	0,2	0,0	0,4	0,3
TOTAL ASIE	0,0	1,2	1,0	16,6	1,2	0,0	4,0	4,5	0,0	3,9	3,4
TOT. AUTRES	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	2,2	0,1	0,0	0,4	0,4
Benelux	4,2	9,8	8,6	13,5	0,0	5,3	5,2	3,8	9,6	5,2	5,8
Europe de l'est	0,0	0,5	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
Europe du nord	0,8	0,4	0,5	6,2	17,9	12,2	7,3	2,9	0,5	5,9	5,0
Europe du sud	0,0	1,9	1,5	0,0	0,0	0,0	1,2	0,1	0,0	0,2	0,4
France	0,0	5,1	4,1	13,5	29,5	44,3	1,0	4,6	17,1	13,7	12,1
Iles britann.	0,0	15,1	12,0	3,9	0,2	11,6	20,6	13,8	0,0	12,2	12,1
Pays germ.	4,2	15,2	13,0	30,0	21,3	8,5	29,1	4,7	48,1	15,3	14,9
TOT. EUROPE	9,2	48,1	40,1	67,2	68,9	81,9	64,2	29,7	75,2	52,6	50,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 19
Emplois créés par région de destination selon la région d'origine 2002-2005 (%)

	Autres est	Centre-est	Total EST	Ben.	Eur, nord	Eur. du sud	France	Iles Brit.	Pays Germ.	TOTAL OUEST	TOTAL
AM, NORD	7,0	15,2	22,2	1,9	2,4	5,8	8,9	55,2	3,6	77,8	100,0
Autres Asie	0,0	4,1	4,1	32,2	1,5	0,0	3,3	58,8	0,0	95,9	100,0
Japon	0,0	17,5	17,5	5,0	0,0	0,0	68,5	9,0	0,0	82,5	100,0
Océanie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	78,4	21,6	0,0	100,0	100,0
TOTAL ASIE	0,0	4,8	4,8	26,8	1,3	0,0	16,1	51,0	0,0	95,2	100,0
TOTAL AUTRES	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	80,8	15,4	0,0	100,0	100,0
Benelux	2,6	23,1	25,7	12,8	0,0	13,5	12,2	25,0	10,8	74,3	100,0
Europe de l'est	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Europe du nord	0,6	1,1	1,7	6,8	13,1	35,7	20,0	22,0	0,7	98,3	100,0
Europe du sud	0,0	58,4	58,4	0,0	0,0	0,0	36,7	4,9	0,0	41,6	100,0
France	0,0	5,8	5,8	6,2	9,0	54,0	1,1	14,6	9,3	94,2	100,0
Iles britanniques	0,0	17,1	17,1	1,8	0,1	14,0	23,3	43,7	0,0	82,9	100,0
Pays germaniques	1,0	14,0	15,0	11,1	5,3	8,4	26,8	12,2	21,2	85,0	100,0
TOTAL EUROPE	0,6	13,1	13,7	7,3	5,0	23,9	17,5	22,7	9,8	86,3	100,0
TOTAL	3,5	13,7	17,3	5,5	3,7	14,7	13,8	38,5	6,6	82,7	100,0

Tableau 20
Emplois par région de destination 2002-2005 (%)

	2002	2003	2004	2005	Total
Bulgarie	0,0	0,0	6,8	0,0	1,5
Estonie	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0
Lettonie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Lituanie	0,6	0,0	0,0	0,1	0,2
Roumanie	0,0	0,0	6,4	0,6	1,6
Slovaquie	0,0	0,0	1,0	0,0	0,2
Slovénie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total Autres pays de l'est	0,7	0,0	14,2	0,9	3,5
Hongrie	13,4	3,5	7,1	5,2	7,1
Pologne	1,4	1,2	0,7	0,9	1,1
République Tchèque	3,3	5,7	2,8	10,3	5,5
Total Centre-est	18,2	10,4	10,5	16,4	13,7
TOTAL EST	18,8	10,4	24,7	17,3	17,3
France	22,4	5,2	18,7	10,8	13,8
Belgique	2,6	3,8	2,6	4,9	3,5
Luxembourg	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pays-Bas	0,1	2,9	0,1	4,6	2,0
Total Benelux	2,7	6,7	2,7	9,6	5,5
Danemark	4,3	0,1	0,1	0,0	1,1
Finlande	0,0	0,0	0,0	0,5	0,1
Islande	0,0	0,0	0,0	1,5	0,4
Suède	1,2	4,5	1,2	0,8	2,1
Total Europe du nord	5,6	4,6	1,3	2,8	3,7
Espagne	10,8	5,0	17,9	6,5	9,7
Grèce	0,0	0,1	0,0	0,7	0,2
Italie	1,2	3,9	0,5	6,4	3,1
Norvège	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Portugal	0,3	1,2	3,5	2,5	1,8
Total Europe du sud	12,2	10,2	22,0	16,0	14,7
Irlande	21,2	18,5	5,0	13,1	14,9
Royaume-Uni	16,4	40,0	19,2	14,5	23,6
Total Iles britanniques	37,6	58,5	24,2	27,6	38,5
Allemagne	0,4	3,2	1,2	8,2	3,2
Autriche	0,1	0,5	1,0	4,1	1,3
Liechtenstein	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Suisse	0,1	0,7	4,4	3,6	2,0
Total Pays germaniques	0,6	4,3	6,6	15,9	6,6
TOTAL OUEST	81,2	89,6	75,3	82,7	82,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 21
Projets par région de destination 2002-2005 (%)

	2002	2003	2004	2005	Total
Bulgarie	0,6	0,8	1,6	1,4	1,1
Estonie	0,0	0,3	0,9	1,8	0,9
Lettonie	0,9	0,3	0,0	0,4	0,4
Lituanie	1,2	0,0	0,6	2,0	1,1
Roumanie	0,9	1,1	0,9	3,7	1,9
Slovaquie	0,0	0,8	0,9	1,4	0,9
Slovénie	0,3	0,5	0,3	0,4	0,4
Total autres pays de l'est	4,0	3,8	5,3	11,2	6,6
Hongrie	3,7	2,7	3,4	1,6	2,7
Pologne	1,2	2,7	4,4	3,5	3,0
République Tchèque	1,5	1,6	2,8	2,2	2,1
Total Centre-est	6,4	7,1	10,7	7,4	7,8
TOTAL EST	10,4	11,0	16,0	18,6	14,4
France	17,7	18,1	19,7	15,3	17,5
Belgique	1,8	6,0	6,0	5,3	4,9
Luxembourg	0,9	0,3	1,3	1,4	1,0
Pays-Bas	2,7	3,0	2,8	3,1	2,9
Total Benelux	5,5	9,3	10,0	9,8	8,8
Danemark	2,1	3,3	1,9	1,8	2,3
Finlande	1,2	0,5	0,9	0,8	0,9
Islande	0,0	0,3	0,0	0,2	0,1
Suède	3,0	3,6	3,1	5,3	3,9
Total Europe du nord	6,4	7,7	6,0	8,2	7,2
Espagne	15,9	7,7	8,8	5,9	9,1
Grèce	0,0	1,4	0,3	1,0	0,7
Italie	2,7	2,5	3,1	2,9	2,8
Norvège	0,3	0,0	0,6	0,6	0,4
Portugal	1,2	1,6	2,5	1,2	1,6
Total Europe du sud	20,1	13,2	15,4	11,7	14,7
Irlande	7,9	4,9	4,4	3,9	5,1
Royaume-Uni	18,3	25,2	16,0	16,8	19,0
Total Iles britanniques	26,2	30,1	20,4	20,7	24,1
Allemagne	7,6	5,5	7,5	8,8	7,5
Autriche	0,6	1,6	0,9	1,4	1,2
Liechtenstein	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1
Suisse	5,5	3,6	4,1	5,3	4,7
Total Pays germaniques	13,7	10,7	12,5	15,7	13,4
TOTAL OUEST	89,6	89,0	84,0	81,4	85,6
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tableau 22
Principaux projets 2002-2005 (500 emplois ou plus)

Année	Société	Empl.	Origine	Destination	Operation	Description	
2003	Tesco PLC	1500	Royaume-Uni	Irlande	Autres serv. comm. ou fin.	Distribution, logistique	British supermarket chain Tesco to invest € 100 mln and
2002	Carrefour	1300	France	Espagne	Conseil, ingénierie, serv. aux entr.	Distribution, logistique	Carrefour Espana opens logistics centre in Seville, Spain
2003	Accenture	1200	États-Unis	Rép. Tch.	Conseil, ingénierie, serv. aux entr.	Prestations de services	US-based Accenture to expand Czech centre
2003	Wal-Mart Stores inc ; ASDA	1200	États-Unis	Roy.-Uni	Autres serv. comm. ou fin.	Distribution, logistique	US-owned ASDA to create 1,200 jobs in the UK
2005	SR.Teleperformance	1000	France	Italie	Conseil, ingénierie, serv. aux entr.	Centres d'appel, serv. en ligne	La société française SR.Teleperformance ouvre un siège
2002	Egg	1000	Royaume-Uni	France	Autres serv. comm. ou fin.	Prestations de services	La banque britannique Egg prévoit de créer un millier d'e
2004	GE Capital International Services	1000	États-Unis	Roumanie	Autres serv. comm. ou fin.	Centres d'appel, serv. en ligne	US company GE Capital to set up new call centre in Rom
2004	GE Capital International Services	1000	États-Unis	Bulgarie	Autres serv. comm. ou fin.	Centres d'appel, serv. en ligne	US company GE Capital to set up new call centre in Bulg
2002	Tesco PLC	800	Royaume-Uni	Hongrie	Conseil, ingénierie, serv. aux entr.	Distribution, logistique	British group Tesco opens a \$24 mln logistics centre in H
2003	News Corp	800	États-Unis	Italie	Autres serv. comm. ou fin.	Centres d'appel, serv. en ligne	Le groupe américain News Corp ouvre deux centres d'ap
2003	eBay ; PayPal	800	États-Unis	Irlande	Autres serv. comm. ou fin.	Service administratif interne, QG	eBay to create 800 jobs in Dublin, Ireland
2004	Barclays	750	Royaume-Uni	Espagne	Autres serv. comm. ou fin.	Centres d'appel et Service en ligne	Le groupe britannique Barclays ouvrira un centre opérati
2003	Aker Kvaerner	700	Norvège	Roy.-Uni	Conseil, ingénierie, serv. aux entr.	Service administratif interne, QG	Norway-headquartered Aker Kvaerner to create 700 jobs
2002	The Number 118 118 ; INFONXX	700	États-Unis	Roy.-Uni	Conseil, ingénierie, serv. aux entr.	Centres d'appel, serv. en ligne	US-owned The Number to open new call centre in Cardif
2005	IBM Corp.	700	États-Unis	Hongrie	Conseil, ingénierie, serv. aux entr.	Prestations de services	IBM to launch business and consulting centre in Hungary
2003	The Number ; InfoNXX	600	États-Unis	Roy.-Uni	Conseil, ingénierie, serv. aux entr.	Centres d'appel, serv. en ligne	US-owned The Number to open new UK call centre : 600
2005	HCL Technologies	600	Inde	Roy.-Uni	Conseil, ingénierie, serv. aux entr.	Centres d'appel, serv. en ligne	India's HCL might create another 600 jobs in Armagh, Ire
2002	Lidl Dienstleistung GmbH & Co. KG	600	Allemagne	Hongrie	Autres serv. comm. ou fin.	Distribution, logistique	German retail chain Lidl opens new logistics centre in Hu
2003	The Number ; InfoNXX	550	États-Unis	Roy.-Uni	Conseil, ingénierie, serv. aux entr.	Centres d'appel, serv. en ligne	US-owned The Number creates 550 jobs in Cardiff
2004	Transcom WorldWide ; Kinnevic	550	Suède	Espagne	Conseil, ingénierie, serv. aux entr.	Centres d'appel, serv. en ligne	Swedish company Transcom WorldWide opens new call