



# ACCES

Association Interprofessionnelle des Centres de Compétences  
et d'Externalisation de Services aux Entreprises

## DOSSIER DE PARTENARIAT

PLUS DE 300 PROFESSIONNELS AU SERVICE DES ENTREPRISES



**Laure GATIMEL, ACCES**  
Tél. : 0820 096 047  
acces.france@gmail.com



**Christine MAGANT, SYNAPHE**  
**Nathalie LENFANT, SYNAPHE**  
Tel : 01 40 21 25 26  
secretariat@synaphe.org



**Laure GATIMEL, SIST**  
Tél. : 04 42 936 935  
Email : secretariat@centre-accueil-telephonique.fr

## QUELQUES ADHERENTS :



## QUI SOMMES NOUS ?

### Le SYNAPHE

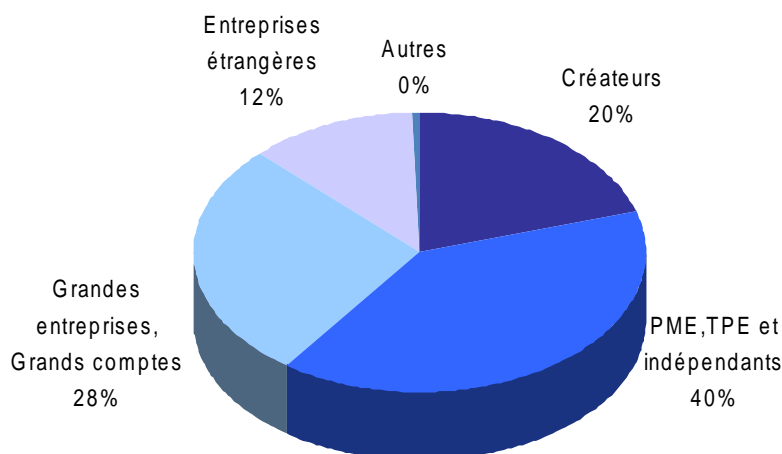
Créé en 1993, le SYNAPHE (Syndicat National des Professionnels de l'Hébergement d'Entreprises) est une organisation professionnelle régie par les articles L 411-1 et suivants du Code du Travail.

Il naît de la fusion du Syndicat National des Centres d'Affaires (créé en 1977) et du groupement professionnel des Entreprises de Domiciliation, rassemblant deux chambres professionnelles complémentaires au sein du SNCAED (Syndicat National des Centres d'Affaires et des Entreprises de Domiciliation). En 2007, afin de trouver une identification professionnelle plus commune, les professionnels des centres d'affaires et les professionnels des entreprises de domiciliation décident d'être plus génériquement des professionnels de l'hébergement des entreprises et d'identifier leur syndicat commun comme le Syndicat National des Professionnels de l'Hébergement d'Entreprises - SYNAPHE.

#### 1. CHIFFRES DE LA PROFESSION :

Environ 250 sociétés adhérentes  
250 centres d'affaires et de domiciliation  
300 000 m2 de bureaux équipés  
9 000 bureaux équipés  
18 000 postes de travail  
45 000 sociétés clientes domiciliées  
80 000 clients utilisateurs  
600 millions d'euros de Chiffre d'affaire

#### 2. QUI SONT NOS CLIENTS ?



Source : Enquête BPI

### 3. DEFINITION DE NOS METIERS :

Les adhérents du SYNAPHE proposent à leurs clients des espaces de travail physiques ou virtuels ainsi que les équipements et les services connexes à cet hébergement. Il s'agit souvent d'entreprises soucieuses de ne pas se soumettre aux exigences d'un bail commercial et des nombreuses contraintes de structure qui y sont liées. Les centres d'affaires et de domiciliation fournissent une solution de services adaptés aux besoins

spécifiques de chaque entreprise, quelle que soit l'étape de son développement et quelle que soit sa taille ou son activité.

Des profils variés (indépendant, créateur d'entreprise, entreprise nationale qui se structure, groupe international qui s'installe,...) qui sont de plus en plus nombreux à opter pour cette formule alliant souplesse, modularité et maîtrise des coûts.

### 4. NOTRE MARCHÉ :



Au second semestre 2010, l'activité d'hébergement d'entreprises enregistre un chiffre d'affaires total en croissance de 4 % comparé au même semestre un an plus tôt. La tendance sur l'ensemble de l'année 2010 affiche une progression de 1 % par rapport à 2009 grâce à une fin d'année dynamique aussi bien sur Paris et le 92 que dans les autres régions de l'hexagone.

De même, le chiffre d'affaires lié aux bureaux équipés s'inscrit sur une hausse de 5,5 % au second semestre 2010 en glissement annuel. Paris et le 92, ainsi que les autres régions françaises sont sur des évolutions positives, respectivement de l'ordre de 3,5 % et de 9 %. Sur l'ensemble de l'année 2010, la croissance de la capitale et du 92 se stabilise par rapport à 2009, tandis que celle des autres régions françaises progresse de 3,5 % sur la même période. Le chiffre d'affaires provenant des prestations est stable au deuxième semestre 2010 comparativement à celui de 2009. Cependant, cette activité est en progression de plus de 10 points de pourcentage relativement au premier semestre de la même année. Enfin, le taux d'occupation des bureaux se renforce sur la fin de l'année écoulée en même temps que le nombre de clients toutes catégories confondues s'accroît.

### 5. UN GROUPEMENT INTERNATIONAL

Grâce à ce contexte législatif structurant, la France fait aujourd'hui figure de précurseur en Europe et les professionnels français sont enviés de leurs voisins. L'harmonisation de l'activité au niveau européen constitue d'ailleurs l'un des axes de réflexion du SYNAPHE, membre fondateur de l'EUROCBCA (confédération européenne des syndicats de centres d'affaires). Créée en 2010, l'EUROCBCA encourage l'échange et l'émergence d'idées entre ses pays membres, la France, l'Espagne, l'Italie, la Grande Bretagne, la Belgique, les Pays-bas et l'Allemagne.

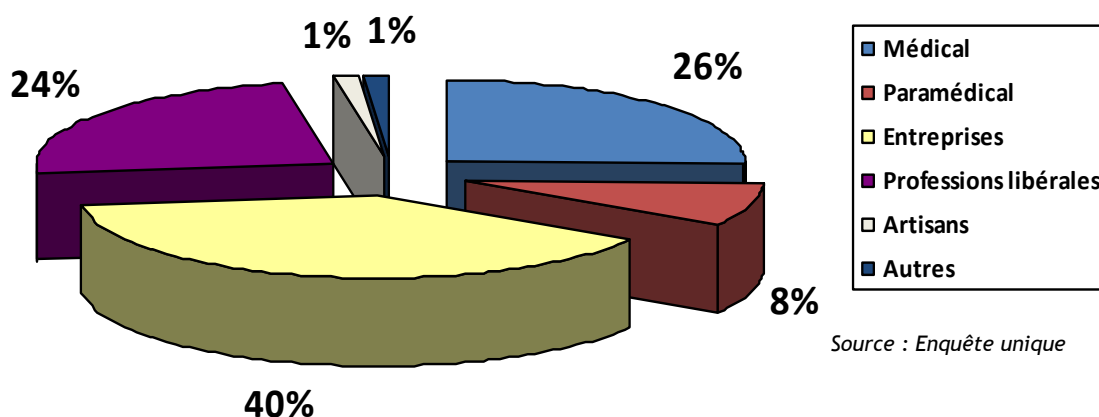
## Le SIST

Le SIST est la Chambre Professionnelle des Services Intégrés du Secrétariat et des Téléservices, Syndicat Professionnel régi par le livre IV du Code du Travail sur les Syndicats professionnels. Ses adhérents sont des entreprises qui exercent une activité d'accueil téléphonique, de relève de standard, de télé-secretariat ainsi que toutes prestations de services utilisant les N.T.I.C (Nouvelles Technologies d'Informations et de Communications).

### 1. CHIFFRES DE LA PROFESSION :

Plus de 70 sociétés adhérentes  
9 400 hôtesse d'accueil téléphonique  
170 millions d'appels traités par an  
44 millions d'appels sortants  
165 000 clients professions libérales, TPE, PME et grands groupes nationaux et internationaux  
Chiffre d'affaires de 310 Millions d'Euros.

### 2. QUI SONT NOS CLIENTS :



### 3. DEFINITION DE NOS METIERS :

Le service d'accueil téléphonique s'adresse aux petites et moyennes entreprises tous secteurs confondus.



Il peut être mis en place d'une manière quotidienne ou ponctuelle, sur quelques heures dans la journée, sur une semaine, durant une période de congés ou bien lors des congés de la secrétaire.

Pour le client du Centre d'accueil téléphonique, l'objectif est de pouvoir bénéficier d'un service lui assurant une réponse personnalisée à ses appels téléphoniques en moins de 3 sonneries, un accueil auprès de ses clients, de ses fournisseurs.

### 4. NOTRE MARCHÉ :

La clientèle faisant appel à ces professionnels de l'accueil téléphonique provient de secteurs d'activités différents et de toute taille :

- ▶ Professions médicales : généralistes, spécialistes, paramédicaux,
- ▶ Professions libérales : avocats, experts comptables, conseils ...,
- ▶ Artisans,
- ▶ TPE, PME,
- ▶ Grands comptes

Le SIST défend les intérêts de la profession et de ses adhérents, participe aux commissions paritaires sur la formation continue et les négociations salariales, élabore et met en œuvre toutes dispositions, notamment déontologiques et qualitatives, tendant à accroître la reconnaissance de la profession et à offrir une garantie aussi complète que possible aux différentes catégories de clientèle, assure une communication efficace pour promouvoir la profession, et s'attache à resserrer les liens au sein de la profession.

Il a pour mission de faire connaître cette jeune profession qui n'a qu'une vingtaine d'années environ en démontrant les avantages certains pour toute entreprise :

- ▶ La souplesse et la flexibilité de l'organisation,
- ▶ La qualité de l'accueil et l'image de marque
- ▶ Les économies,
- ▶ Des plages horaires d'accueil étendues,
- ▶ L'externalisation de fonctions hors du cœur de métier.

Il faut savoir que les centres d'accueil téléphonique se **distinguent** des centres d'appels ou sociétés de marketing direct par leur dimension qui reste à taille humaine, leur **implantation exclusive** sur le territoire français et la nature pérenne de leurs prestations.

Chaque centre membre du SIST emploie plus de 95% de ses salariés en CDI, et **traite** en moyenne 300.000 appels par an ».

En résumé on peut dire que **le SIST, est le premier out-sourceur de France.**

## VOTRE ENGAGEMENT

DEVEZ NOTRE SPONSOR  
 APPORTEZ UNE VALEUR AJOUTEE A VOS ACTIONS DE COMMUNICATION  
 TOUCHEZ NOS MARCHES  
 RENFORCEZ VOTRE IMAGE

## NOS FORMULES DE PARTENARIAT

CONTRIBUTION	750 € HT / AN	1500 € / AN	6000 € / AN
SERVICES CONTRAT ANNUEL	FORUM FOURNISSEUR	FORUM FOURNISSEUR + VISIBILITE INTERNET	PARTENAIRE ANNUEL METIER
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stand au show-room Fournisseurs</li> <li>Possibilité de présentation 20 minutes</li> <li>Présence de votre logo sur tous les supports de communication de l'évènement</li> </ul>	OUI	OUI	OUI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accès à la base de données des adhérents ACCES</li> </ul>	OUI	OUI	OUI
<ul style="list-style-type: none"> <li>SYNAPHE : Abonnement gratuit à la newsletter</li> </ul>	OUI	OUI	OUI
<ul style="list-style-type: none"> <li>SIST : Présence de votre logo en noir et blanc en page Partenariat</li> </ul>	OUI	OUI	OUI
<ul style="list-style-type: none"> <li>SITE WEB DU SIST : Présence de votre logo en couleur avec lien vers votre site Internet pendant 1 an</li> </ul>		OUI	OUI
<ul style="list-style-type: none"> <li>SITE WEB SYNAPHE</li> <li>Présentation de votre société dans l'onglet Nos Partenaires avec lien vers votre site pendant 1 an</li> </ul>		OUI	OUI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en charge par le Synaphe de la marque du sponsor dans nos campagnes de marketing en Co branding</li> </ul>			OUI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Invitation à participer à notre séminaire à l'étranger (hors frais de déplacement - 2 personnes). Votre logo dans tous les supports de communication du séminaire</li> </ul>			OUI