

Disclaimer :

The Competition DG makes the information provided by the notifying parties in section 1.2 of Form CO available to the public in order to increase transparency. This information has been prepared by the notifying parties under their sole responsibility, and its content in no way prejudices the view the Commission may take of the planned operation. Nor can the Commission be held responsible for any incorrect or misleading information contained therein.

COMP/M.4636 - TELEPERFORMANCE / THE PHONE HOUSE SERVICES

SECTION 1.2

Description of the concentration

Les parties à l'opération notifiée sont trois sociétés de droit français : la société Teleperformance (l'Acquéreur), la société The Phone House SAS (le Cédant) et la société The Phone House Services Telecom (la Cible, ci-après « TPHST »).

La société Teleperformance, société tête du groupe du même nom, envisage d'acquérir 62 % du capital de TPHST, filiale de la société The Phone House SAS qui appartient elle-même au groupe britannique Carphone Warehouse.

L'opération correspond à la prise de contrôle en commun d'une société préexistante. A compter de l'opération, la société TPHST qui faisait auparavant l'objet d'un contrôle exclusif de la part de sa société mère The Phone House SAS, sera contrôlée conjointement par Teleperformance à hauteur de 62 % et de The Phone House SAS à hauteur de 38 %.

Le coeur de métier de Teleperformance, l'Acquéreur, est celui des centres d'appel dans leur activité classique, consistant à exercer pour le compte d'entreprises clientes une activité de fourniture à distance de services de relation commerciale au titre de « la Relation Client » (telemarketing, entretien et gestion de la clientèle, et support commercial et technique).

L'activité du groupe cédant, The Carephone Warehouse, est dédiée à la distribution des produits et services en matière de téléphones mobiles. Au sein de ce groupe, l'activité de la Cible, qui correspond au coeur de métier de l'Acquéreur, se trouve isolée.

Le marché concerné est le marché français des centres d'appels dans le traitement de la Relation Client, marché sur lequel sont présentes les sociétés Teleperformance et la Cible TPHST.

L'Opération doit sécuriser l'activité de la Cible, et en particulier ses emplois, en lui permettant d'intégrer un groupe correspondant à son activité, et ainsi sortir de la situation d'isolement métier dans laquelle elle se trouve aujourd'hui, du fait de son appartenance à un groupe dédié à la distribution des produits et services de téléphonie mobile. Pour l'Acquéreur, il s'agit d'une opération de croissance externe dans un secteur concurrentiel en pleine expansion, où l'on assiste à des mouvements de concentration du côté de l'offre pour répondre de manière adéquate aux besoins et aux exigences d'acheteurs puissants qui ont décidé d'externaliser le traitement de la Relation Client.