

## Euro CRM ouvre son 6<sup>e</sup> centre d'appels multicanal et va créer 200 emplois à Lisieux

Leader dans la gestion de la relation client, Euro CRM annonce officiellement son implantation à Lisieux en septembre 2012. Dans les deux ans à venir, Euro CRM veut faire de son 6<sup>ème</sup> site un « centre d'Excellence » et créer 200 emplois : une bouffée d'oxygène pour la ville et la région. Pour concrétiser ce dossier, la CCI du Pays d'Auge a joué un rôle essentiel d'investisseur et de mobilisateur de l'ensemble des acteurs institutionnels.

### La CCI du pays d'Auge dans un rôle d'investisseur peu courant.

Il n'aura fallu qu'un an à la CCI du Pays d'Auge et aux différents acteurs pour parvenir à la signature du 8 mars 2012 qui grave dans le marbre l'arrivée d'Euro CRM à Lisieux. Contacté par l'entreprise en mars 2011, Christian Fougeray, Président de la CCI du Pays d'Auge, a tout mis en œuvre pour faire aboutir ce projet avec le soutien de la Région, du Département, de la Communauté de Communes Lisieux-Pays d'Auge, du Pôle Emploi, des services de l'Etat ainsi que de Nicole Ameline, Ancienne Ministre et Députée du Calvados. Conscients de l'enjeu humain et de l'opportunité économique, ils ont pu racheter à France Télécom Orange son centre de facturation et de recouvrement des taxes situé dans la Zone Industrielle Nord-Est de Lisieux, en vente à ce moment. Un bâtiment parfaitement adapté aux besoins d'un Call Center en recherche de plateaux techniques : 3 500 m<sup>2</sup> sur deux niveaux. Dès septembre 2012, cet espace réaménagé par la CCI, accueillera le 6<sup>ème</sup> centre d'appel d'Euro CRM, locataire du lieu détenu par la CCI. Une petite partie des locaux sera toujours louée par France Télécom.

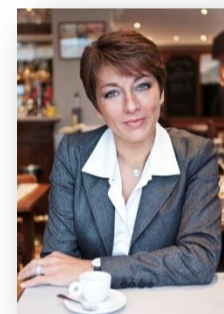


Le site EURO CRM de Lisieux  
3 500 m<sup>2</sup> sur deux niveaux

### Le site Euro CRM de Lisieux :

#### un centre d'excellence créateur de 200 emplois directs d'ici 2014.

En septembre prochain, le site Euro CRM commencera son activité avec 50 premiers emplois opérationnels à Lisieux. D'ici deux ans, il atteindra un rythme de croisière avec 200 à 250 emplois. Euro CRM ne dépassera pas ce seuil, sa politique de développement étant toujours de créer des sites à taille humaine. Un centre d'Excellence, où professionnalisme rime avec humanisme. Euro CRM veut faire du site de Lisieux sa vitrine technologique et ergonomique. Les ambitions affichées par Pia Casanova, PDG d'Euro CRM, dépassent le champ strictement économique et concernent aussi le confort au travail : les conditions et l'espace de travail, la restauration, et à terme la création d'une crèche inter-entreprises, la première de Lisieux...



Pia Heitz Casanova  
PDG d'EURO CRM

### Les recrutements commencent :

#### Une aptitude à la communication, quel que soit le niveau de formation

Euro CRM explique son implantation par la qualité des ressources disponibles dans le bassin d'emploi de la ville et sa région qui répond à ses attentes : beaucoup de femmes (70% dans l'entreprise), un bon niveau d'études... De plus, Lisieux n'est situé qu'à une heure trente du siège parisien et de ses gros clients. Euro CRM y traitera des opérations à forte valeur ajoutée et devra donc former des collaborateurs aux compétences pointues. Avec l'appui de Pôle Emploi, l'entreprise a déjà lancé le recrutement de ses futurs collaborateurs. Avec le soutien de la Région, de la CCI du Pays d'Auge et de l'AFPA, elle va déployer un imposant plan de formation en deux volets, pour un total de 570 heures par personne embauchée. Ce plan commencera va être activé en mai 2012. C'est une véritable possibilité de reconversion et de perspective de carrière qui est proposé aux Lexoviens en recherche d'emploi.

### A propos d'Euro CRM

Le marché des téléservices représente aujourd'hui en France 250.000 emplois, pour 2 milliards d'euros de chiffre d'affaires. Euro CRM est l'un des leaders avec 35 M€ d'euros de chiffre d'affaires. Créée en 2000, cette entreprise familiale est dirigée par Mme Pia Heitz-Casanova. 80% de ses clients sont de très grands comptes, issus de 5 secteurs d'activité : les télécoms, la bancassurance, l'énergie, l'automobile et l'e-commerce (Orange, SFR, GDF Suez, MMA...). La stratégie d'EURO CRM a toujours été de se développer de façon responsable, avec une croissance maîtrisée et réfléchie, en ouvrant des centres à taille humaine. Avec plus de 1200 salariés, un siège à Levallois-Perret, la société compte trois autres sites en France métropolitaine (Alençon, Troyes et Chauny), et deux autres outre-mer (Guadeloupe et Ile Maurice). En parallèle de l'ouverture du site de Lisieux, Euro CRM vient d'annoncer l'extension de son site d'Alençon (130 personnes) courant 2013 et le doublement des capacités de production de son centre de Moka à l'Ile Maurice.

#### Contacts Presse :

**Euro CRM**  
RB & Associés  
Morgane ORRIERE  
m.orriere@rb-associes.fr  
06 70 21 12 34  
[www.eurocrm.com](http://www.eurocrm.com)

**C.C.I. Pays d'Auge**  
Aurélie Deschamps  
adeschamps@pays-auge.cci.fr  
02 31 14 43 27  
[www.pays-auge.cci.fr](http://www.pays-auge.cci.fr)

