Notification préalable d'une concentration

(Affaire M.11132 – CONCENTRIX / WEBHELP)

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

(2023/C 287/04)

1. Le 8 août 2023, la Commission a reçu notification, conformément à l'article 4 du règlement (CE) n° 139/2004 du Conseil, d'un projet de concentration ([1]).

Cette notification concerne les entreprises suivantes:

— Concentrix Corporation («Concentrix», États-Unis),

— Webhelp S.A.S. («Webhelp», France).

Concentrix acquerra, au sens de l'article 3, paragraphe 1, point b), du règlement sur les concentrations, le contrôle exclusif de l'ensemble de Webhelp.

La concentration est réalisée par achat d'actions.

2. Les activités des entreprises considérées sont les suivantes:

— Concentrix est une société de services dans le domaine de l'expérience client, active au niveau mondial, qui utilise la technologie pour fournir des services d'externalisation afin de permettre à ses clients de gérer leurs expériences client final et utilisateur final. Concentrix propose des services informatiques, l'accent étant mis sur les services d'externalisation des processus métier (business process outsourcing, «BPO»), en particulier des services BPO relatifs à la gestion de l'expérience client («CXM BPO») et, dans une moindre mesure, des services BPO dans les domaines financier et comptable. Concentrix propose également d'autres services complémentaires, y compris des services de conseil informatique, ainsi que des services de mise en œuvre d'application et des services gérés.

— Webhelp est un fournisseur de services BPO actif au niveau mondial, qui offre un large portefeuille de services visant à fournir une assistance «de bout en bout» à ses clients, notamment une assistance technique aux clients, des services de fidélisation de la clientèle, des services de gestion des réclamations des clients, des services de collecte de données clients par de multiples canaux, des services numériques et des services marketing, ainsi que des solutions d'entreprise. Webhelp est actuellement contrôlée par le Groupe Bruxelles Lambert («GBL», Belgique), une société holding publique d'investissement.

3. Après examen préliminaire et sans préjudice de sa décision définitive sur ce point, la Commission estime que l'opération notifiée pourrait entrer dans le champ d'application du règlement sur les concentrations.

4. La Commission invite les tiers intéressés à lui présenter leurs observations éventuelles sur ce projet de concentration.

Ces observations devront lui parvenir au plus tard dans un délai de dix jours à compter de la date de la présente publication. Il y a lieu de toujours préciser la mention suivante:

M.11132 – CONCENTRIX / WEBHELP

Ces observations peuvent être envoyées par courrier électronique ou par courrier postal. Veuillez utiliser les coordonnées ci-dessous:

Courriel: COMP-MERGER-REGISTRY@ec.europa.eu

Adresse postale:

Commission européenne
Direction générale de la concurrence
Greffe des concentrations
1049 Bruxelles
BELGIQUE

([1]) JO L 24 du 29.1.2004, p. 1 (le «règlement sur les concentrations»).