



## REVUE DE PRESSE

JANVIER 2008

### Contacts :

---

**Groupe Acticall**  
**Service Communication**  
Tour la Villette  
6, rue Emile Reynaud  
75916 Paris cedex 19  
Contact : Hélène BURY  
Tél : 01 53 56 70 44



## PROFIL

Par Géraldine Caillet

# Esprit avant-gardiste

Philippe Riveron, dès le début de sa carrière, a pressenti les grandes tendances de la relation client. Aujourd'hui, c'est l'e-learning qui le passionne et guide ses pas.

© Marc Bertrand



**Après une école de commerce** à Paris et un passage par San Diego State University, aux États-Unis, Philippe Riveron ne rêvait que d'une chose : devenir chef de produits chez un géant français de l'agroalimentaire. Il comprend d'autant mieux aujourd'hui pourquoi les jeunes rêvent d'intégrer L'Oréal ou Carrefour et ne songent pas une seconde aux métiers de la relation client. Mais son expérience est là pour témoigner que, même arrivé dans un secteur plus par opportunité que par choix, on peut s'y plaire et y faire carrière.

Son parcours professionnel débute en 1997 dans un centre d'appels de Phone Permanence, en tant que responsable de production. C'est l'occasion d'acquiescer une vision opérationnelle au sein d'un outsourcing multi-client. Mais après un an et demi, le jeune cadre se voit proposer un poste chez PPR pour mener un nouveau projet. L'opérateur télécoms Kertel voit le jour. À 26 ans, Philippe Riveron y crée de A à Z la relation client. Pous-sée par une croissance forte, la branche passe de cinq personnes à 250 salariés répartis sur deux sites, Amiens et Paris, qu'il doit gérer. Et déjà il est persuadé que la qualité de la relation client peut aider à se différencier. D'ailleurs, il avoue, non sans fierté, être à l'origine de la créa-

tion de la norme NF Service Centre de relation client de l'Afnor. Dans le domaine stratégique, le dirigeant se souvient aussi avoir été un précurseur : *« J'ai montré au groupe PPR qu'un centre d'appels pouvait être un bras armé commercial. »* En parallèle, l'homme s'investit dans l'Association française de la relation client (AFRC) avec dans l'idée de mettre un terme à la mauvaise image des métiers de la relation client. Plus tard, il y prendra en charge l'Observatoire de la formation avant d'en devenir vice-président.

### Une passion : former

Et puis, en 2001, l'actionnaire principal de Kertel veut se désengager. Fort de ses précédentes expériences et souhaitant créer sa propre société, Philippe Riveron se pose une question : *« Qu'est-ce qui m'a bloqué en centres d'appels ? »* Réponse : les problèmes liés à la formation. *« Ce métier est complexe et requiert beaucoup de compétences. Pour l'avoir vécu, c'est une formidable expérience professionnelle »*, précise ce perpétuel optimiste. Mais cela ne suffit pas, il faut aussi innover dans ce domaine, par exemple pour éviter de retirer simultanément dix personnes d'un plateau. De ce constat, naît Tutor Online. L'entreprise, dont il est l'un des associés, réalise des missions de conseil et se

penche sur l'univers télécom. Bénéficiaires, ses activités permettent de financer une phase de recherche sur les évolutions de la formation. Et puis, lorsque l'entreprise prend une voie qui convient peu à ses ambitions, Philippe Riveron revend ses parts et crée Learning CRM. De nombreux clients de Tutor Online apprécient sa démarche en faveur de la formation et le suivent. Au cœur du dispositif, l'e-learning trouve sa place. *« Notre métier est souvent décrié. Il faut l'attaquer sous l'angle de l'humain avec une volonté business »*, estime-t-il. En 2006, Acticall rachète Learning CRM. Philippe Riveron prend un nou-

veau cap et sa société devient un maillon de la chaîne des prestations offertes par l'outsour-cœur. Mais cela n'est pas une défaite d'autant que, rapidement, confiance et affinités se créent entre les responsables des entités. Ensemble, ils construisent leur vision idéale des métiers de la relation client et n'oublent pas de faire jouer les synergies pour développer le business. En ce qui concerne l'avenir, le président de Learning CRM est assez serein. Il garde une longueur d'avance sur le marché de l'e-learning en forte croissance. Et puis, a priori, il n'a peur ni des challenges, ni des réorientations. ●

### Philippe Riveron > Learning CRM

**1997**

Débute sa carrière dans le milieu des centres d'appels chez Phone Permanence.

**1998**

Rejoint le groupe PPR en tant que directeur de la relation client de Kertel.

**2001**

Associé au sein de Tutor Online.

**2004**

Création de Learning CRM.

## Les actualités

**OUTSOURCING : Nouveau canal**

# Acticall s'essaie à la visio

09/01/2008

Dans le cadre de la fermeture des agences situées dans certaines zones rurales peu fréquentées, France Télécom a décidé d'installer une boutique virtuelle dans les agences postales voisines, qui se matérialise par une borne de mise en relation audiovisuelle dotée d'un écran tactile, d'un scanner, d'une caméra et d'une imprimante.

Cet outil permet aujourd'hui aux habitants d'Andernos-les-Bains (Gironde) d'accéder aux services Orange sans avoir à se déplacer en agence. Les usagers peuvent voir leur conseiller du centre de relation clients Orange comme s'ils se trouvaient face à lui, et effectuer ainsi les mêmes démarches qu'en boutique.

En tant que centre de la relation clients d'Orange, le site Acticall de Tarbes (Hautes-Pyrénées) participe en direct à l'expérimentation de la borne visio. Pour l'instant, quatre téléconseillers se relaient pour répondre aux démarches clients émanant de l'agence postale du Mauret, station balnéaire des Landes.

Une simple pression suffit à activer la borne, et le conseiller prend automatiquement le contrôle pour guider l'utilisateur.

Grâce à une visiophonie intégrée, la borne est capable de restituer la présence des interlocuteurs de manière réaliste.

Cet outil d'intermédiation utilise le logiciel de visiophonie "e-conf". Les bornes sont reliées les unes aux autres grâce à une connexion Internet sur mesure.

L'utilisation de ce nouveau canal d'interaction clients a requis une initiation des formateurs Acticall.

Dix jours après l'inauguration du Point Visio Public, les premiers retours sont plutôt positifs. Acticall se prépare néanmoins à une croissance des appels dès l'ouverture de la pleine saison, qui attire chaque année de nombreux visiteurs dans la région.

## Les actualités

**OUTSOURCING : Nouveau canal**

## **Acticall s'essaie à la visio**

09/01/2008

Dans le cadre de la fermeture des agences situées dans certaines zones rurales peu fréquentées, France Télécom a décidé d'installer une boutique virtuelle dans les agences postales voisines, qui se matérialise par une borne de mise en relation audiovisuelle dotée d'un écran tactile, d'un scanner, d'une caméra et d'une imprimante.

Cet outil permet aujourd'hui aux habitants d'Andernos-les-Bains (Gironde) d'accéder aux services Orange sans avoir à se déplacer en agence. Les usagers peuvent voir leur conseiller du centre de relation clients Orange comme s'ils se trouvaient face à lui, et effectuer ainsi les mêmes démarches qu'en boutique.

En tant que centre de la relation clients d'Orange, le site Acticall de Tarbes (Hautes-Pyrénées) participe en direct à l'expérimentation de la borne visio. Pour l'instant, quatre téléconseillers se relaient pour répondre aux démarches clients émanant de l'agence postale du Mauret, station balnéaire des Landes.

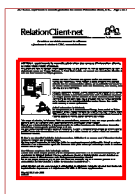
Une simple pression suffit à activer la borne, et le conseiller prend automatiquement le contrôle pour guider l'utilisateur.

Grâce à une visiophonie intégrée, la borne est capable de restituer la présence des interlocuteurs de manière réaliste.

Cet outil d'intermédiation utilise le logiciel de visiophonie "e-conf". Les bornes sont reliées les unes aux autres grâce à une connexion Internet sur mesure.

L'utilisation de ce nouveau canal d'interaction clients a requis une initiation des formateurs Acticall.

Dix jours après l'inauguration du Point Visio Public, les premiers retours sont plutôt positifs. Acticall se prépare néanmoins à une croissance des appels dès l'ouverture de la pleine saison, qui attire chaque année de nombreux visiteurs dans la région.



## **ACTICALL expérimente la nouvelle génération des canaux d'interaction clients, le Point Visio Public d'Orange**

**Une première dans la relation client externalisée. Le site Acticall de Tarbes expérimente un outil de visiophonie conçu par France Telecom, le Point Visio-public, qui permet aux chargés de clientèle de voir leur interlocuteur et réciproquement.**



Dans le cadre de la fermeture des agences situées dans certaines zones rurales peu fréquentées, France Telecom a décidé d'installer une boutique virtuelle dans les agences postales voisines, qui se matérialise par une borne de mise en relation audiovisuelle dotée d'un écran tactile, d'un scanner, d'une caméra, et d'une imprimante.

Cet outil, totalement novateur, permet aujourd'hui aux habitants d'Andernos-Les-Bains d'accéder aux services Orange sans avoir à se déplacer en agence. Les usagers peuvent voir leur conseiller du centre de relation clients Orange comme s'ils se trouvaient face à lui, et effectuer ainsi les mêmes démarches qu'en boutique sur le périmètre global des services Orange, fixe, mobile, accès Internet, et service après-vente.

Acticall se lance dans la visiophonie

En tant que centre de la relation clients d'Orange, le site Acticall de Tarbes participe en direct à l'expérimentation de la borne visio. Pour l'instant, quatre Télé-conseillers se relaient pour répondre aux démarches clients émanant de l'agence postale du Mauret, station balnéaire des Landes.

Très simple d'utilisation, le Point Visio Public est un outil efficace, accessible à tous. Une simple pression suffit à activer la borne et le conseiller prend automatiquement le contrôle pour guider l'utilisateur.

Grâce à une visiophonie intégrée, la borne est capable de restituer la présence des interlocuteurs de manière très réaliste, avec une grande qualité d'image et de son.

Cet outil d'intermédiation utilise le logiciel de visiophonie « e-conf » particulièrement efficace et reconnu pour sa qualité d'image et de son numérique. Les bornes sont ainsi reliées les unes aux autres grâce à une connexion Internet sur-mesure.

Si elle n'a pas nécessité d'installation technique complexe, l'utilisation de ce nouveau canal d'interaction clients a requis une initiation des formateurs Acticall.

Dix jours après l'inauguration du Point Visio Public, les premiers retours sont plutôt positifs. Acticall se prépare néanmoins à une croissance des appels dès l'ouverture de la pleine saison, qui attire chaque année de nombreux visiteurs dans la région.

Une référence européenne de la technologie moderne

Le Point Visio Public a reçu le premier prix des « Broadband Award 2007 » de la Commission Européenne, qui récompense les initiatives illustrant l'Europe numérique de demain et les technologies pouvant constituer un puissant moteur de désenclavement et de développement économique et social.

Sur les 163 projets soumis au jury, le point Visio Public est lauréat 1er Prix de la direction générale de la modernisation de l'Etat Catégorie « faciliter les démarches administratives ».

Acticall fait ainsi parti des précurseurs de la relation client en visiophonie. L'objectif à moyen et long terme reste la généralisation du processus et le déploiement, d'ici 2008, de 90 bornes supplémentaires.

Mercredi 09 Janvier 2008

**Acticall**

**Lu 277 fois**

**Jeudi 10 janvier 2008**

## **Acticall expérimente la relation client en visiophonie**

Dans le cadre de la fermeture des agences situées dans certaines zones rurales peu fréquentées, France Telecom a décidé d'installer une boutique virtuelle dans les agences postales voisines, qui se matérialise par une borne de mise en relation audiovisuelle dotée d'un écran tactile, d'un scanner, d'une caméra, et d'une imprimante. Cet outil permet aujourd'hui aux habitants d'Andernos-Les-Bains d'accéder aux services Orange sans avoir à se déplacer en agence. Les usagers peuvent voir leur conseiller du centre de relation clients Orange comme s'ils se trouvaient face à lui, et effectuer ainsi les mêmes démarches qu'en boutique sur le périmètre global des services Orange, fixe, mobile, accès Internet, et service après-vente.

En tant que centre de la relation clients d'Orange, le site Acticall de Tarbes participe en direct à l'expérimentation de la borne visio. Pour l'instant, quatre Télé-conseillers se relaient pour répondre aux démarches clients émanant de l'agence postale du Mauret, station balnéaire des Landes.

Très simple d'utilisation, le Point Visio Public est accessible à tous. Une simple pression suffit à activer la borne et le conseiller prend automatiquement le contrôle pour guider l'utilisateur. Cet outil d'intermédiation utilise le logiciel de visiophonie « e-conf ». Les bornes sont ainsi reliées les unes aux autres grâce à une connexion Internet sur-mesure.

Si elle n'a pas nécessité d'installation technique complexe, l'utilisation de ce nouveau canal d'interaction clients a requis une initiation des formateurs Acticall. Dix jours après l'inauguration du Point Visio Public, les premiers retours sont plutôt positifs. Acticall se prépare néanmoins à une croissance des appels dès l'ouverture de la pleine saison, qui attire chaque année de nombreux visiteurs dans la région.

Le Point Visio Public a reçu le premier prix des « Broadband Award 2007 » de la Commission Européenne, qui récompense les initiatives illustrant l'Europe numérique de demain et les technologies pouvant constituer un puissant moteur de désenclavement et de développement économique et social. Sur les 163 projets soumis au jury, le point Visio Public est lauréat 1er Prix de la direction générale de la modernisation de l'Etat Catégorie « faciliter les démarches administratives ».

L'objectif à moyen et long terme reste la généralisation du processus et le déploiement, d'ici 2008, de 90 bornes supplémentaires.

# DISTANCE

Date de publication:14/01/08

Site web : <http://a-distance.blogspot.com/>

**L'actualité économique, technologique et sociale des centres de contacts**

## Acticall expérimente la visiophonie pour Orange



Vous aviez la voix, **Acticall** et son client **Orange** vous offrent l'image ! Pour pallier à la fermeture de ses agences situées en milieu rural, Orange expérimente la mise en place de bornes audiovisuelles dans les agences postales. Ces boutiques virtuelles, équipées d'un écran tactile, d'un scanner, d'une caméra et d'une imprimante, permettent aux usagers de voir leur conseiller de centre de relation clients Orange comme s'ils se trouvaient face à lui. C'est le site Acticall de Tarbes qui a été choisi pour participer à l'expérimentation avec 4 téléconseillers formés pour répondre aux utilisateurs de la borne visio. Outre le réalisme de l'image et du son, le téléconseiller peut prendre le contrôle, à distance, de la borne pour guider l'utilisateur.

Orange envisage l'installation de 90 bornes au cours de l'année 2008.

### **Thibault Constans rejoint Acticall**

L'outsourcer a nommé son nouveau directeur du site de Nancy. A 37 ans, Thibault Constans a occupé différents postes de direction dans la gestion opérationnelle de centres de contacts client et de sociétés de nouvelles technologies.

Après avoir évolué du poste de Directeur de Clientèle à celui de Directeur Général et membre du Directoire du groupe Internet Telecom, Thibault Constans a intégré SFR Service Client. Il a assumé dans un premier temps le rôle de Responsable des Relations Distribution de Gentilly, puis celui de Directeur de Production Relation Clientèle de Poitiers, pour finalement rejoindre la Direction Programme Transverse & Pilotage en tant que Directeur de programme. Aujourd'hui, Thibault Constans assure la direction opérationnelle du site de Nancy, un centre de relation client de 230 positions.

<http://www.publi-news.fr/data/11012008/11012008-090228.html>

**PUBLI NEWS**

ETUDES ARCHIVES VOTRE COMPTE CONTACTEZ-NOUS

Accès au Publinet :  
- du jour  
- de la veille  
- de l'avant veille

**PUBLINET**

11/01/2008  
**TECHNOLOGIES, INFORMATIQUE, LOGICIELS**

### Thibault Constans passe chez ACTICALL

Le groupe Acticall, spécialiste et acteur majeur de la relation client à distance dans des environnements BtoC et BtoB, a nommé le nouveau directeur du site de Nancy, en la personne de Thibault Constans. A 37 ans, Thibault Constans a occupé différents postes de direction dans la gestion opérationnelle de centres de contact client et de sociétés de nouvelles technologies. Après avoir évolué du poste de Directeur de Clientèle à celui de Directeur Général et membre du Directoire du groupe INTERNET TELECOM, Thibault Constans a intégré SFR Service Client. Il a assumé dans un premier temps le rôle de Responsable des Relations Distribution de Gentilly, puis celui de Directeur de Production Relation Clientèle de Poitiers, pour finalement rejoindre la Direction Programme Transverse & Pilotage en tant que Directeur de programme. Aujourd'hui, Thibault Constans assure la direction opérationnelle du site de Nancy, un centre de relation client ACTICALL de 230 positions.

Droits de reproduction et de diffusion réservés © Copyright 1998 PUBLI-NEWS  
[Licence](#)  
[Conditions Générales](#)

recherchez

Archives d'un mois

Archives générales

Un progiciel

Recevez chaque jour l'actualité de la banque, de la finance et des technologies.

Retour à la une

Droits de reproduction et de diffusion réservés © Copyright 1998 PUBLI-NEWS [Licence](#)  
[Conditions Générales](#)

<http://www.relationclientmag.fr/Mouvements/ConsultMouvement.asp?>

**Espace Formation** Nouveau sur **RelationClientmag.fr**

Centres d'Appels  
**RelationClientmag.fr**  
 Stratégies, canaux, technologies

Identifiant :   
 Mot de passe :  **ok**  
 Devenir membre | Codes d'accès oubliés ?

Information | Agenda | Formation | Prestataires | Magazines | Sites Editialis

Accueil > Infos > Mouvements

**Espace Formation** Nouveau sur

■ Les mouvements de la rubrique 'OUTSOURCING' par date 

**OUTSOURCING**

Gilbert Wattel nommé directeur du site de Villeneuve-d'Ascq d'Acticall  
 17/01/2008

Gilbert Wattel, 45 ans, rejoint Acticall au poste de directeur du centre de relation client de Villeneuve-d'Ascq. Précédemment directeur des opérations services clients de Finaref (groupe Crédit Agricole), où il assumait diverses responsabilités, notamment en matière de développement et de management des comptes clients, il a également travaillé auparavant comme chef de division relation clientèle chez Quelle.

› Les mouvements par date

› Retour en haut de page

Chercher dans les archives : Mots clés  **ok**  
 › Faire une recherche avancée

**Rubrique fichiers**

Mots clés  **Rechercher**  
 › Tous les fichiers  
 › Faire une recherche avancée

**Du nouveau pour prospecter !**

**Rémunérations**

▶ COMPAREZ votre salaire



▶ ANALYSEZ une fonction



**RELATION CLIENT MAGAZINE**

n°72 - Déc. - Janv 2008

Vingt ans après le best-seller *Service compris*, Ralph Hababou jette un nouveau regard critique sur son domaine de prédilection avec *Service gagnant*. Et constate un décalage criant entre discours et réalité, face à un client qui a pris le pouvoir.



Lire l'article

Les articles en ligne  
 Découvrir le magazine



Editialis | Nous contacter | Informations légales | Partenaires | Conditions générales | Plan du site | RSS | Espace annonceurs

Le site **RelationClientmag.fr** est un site Editialis

Les sites Editialis : Tout le marketing | Le site des managers commerciaux | E-commerce | Décideurs achats

Prestataires relation clients | Recherches les plus fréquentes | Evaluer votre salaire | Formations gestion de la relation clients

Association de la relation client

Retrouvez ci-dessous les pages les plus consultées par les internautes le Jeudi 17 Janvier 2008.

<b>Actualités</b>	<b>Archives des magazines</b>	<b>Définitions du glossaire</b>	<b>Fiches de l'annuaire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>7up joue E0 cache2Dcache</li> <li>Services clients 3A les</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L27automatisation en quEAte de reconnaissance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide d92entretien</li> <li>S2EI2EM2E 28systeme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Darty Pro</li> <li>GN Research France</li> </ul>



# L'ÉPICENTRE

de votre actualité

3€

Édition du Loir-et-Cher • En vente par abonnement • JANVIER 2008 • n°42

122, rue Michel-Bégon • 41000 Blois • Tél. 02 54 56 87 88 • Fax 02 54 56 87 89

www.lepicentre.fr

## Centre d'appels, ne coupez pas !

Mobilisés par la Maison de l'emploi, quatre centres d'appels du Blaisois (Actical, Atos world line, Team Partners, et Direct Écureuil) ont accepté de mener une politique concertée pour faire face à une pénurie de main-d'oeuvre qui met en danger leur développement sur notre bassin d'emploi.



### > SOMMAIRE

Page 3

La société "Éditions informatiques comptables", implantée à Saint-Ouen, s'agrandit et embauche.

Page 5

À Montrichard, Daher va construire les conteneurs des déchets de l'industrie nucléaire anglaise.

Pages 6 et 7

Dossier "Le Loir-et-Cher, terre d'accueil des créateurs."

Page 8

La construction de missiles repart de plus belle à Selles-Saint-Denis.

Page 9

L'association patronale de santé en milieu de travail (APSMT) a organisé un colloque en présence de Guy Roux.

Page 13

Martin Hirsch à Blois est décidé à bouleverser des règles "immorales".

Page 15

Les directeurs des principales structures de spectacle de la région se sont retrouvés pour exprimer leurs inquiétudes face "au réel désengagement de l'État dans le spectacle vivant."

## Il était une fois vers l'Ouest...

L'A85 (Angers-Tours-Vierzon) est aujourd'hui achevée. Cette transversale relie la façade Atlantique à la région Rhône-Alpes. Toutefois, son passage en Touraine a suscité de nombreuses polémiques. Accusé, tour à tour, de polluer le château de Langeais, La Loire et des sites classés Natura 2000, le chantier a été interrompu pendant de nombreuses années. Ce tronçon est sans doute l'un des derniers grands axes rapides de France à être réalisé.



> L'A85 traverse le sud du département de Loir-et-Cher (3 sorties Villefranche-Romorantin, Selles-sur-Cher et Saint-Aignan). La dernière section Saint-Romain-sur-Cher - Drzyze a ouvert à la circulation le 18 décembre.

### > ÉDITORIAL

#### 2008, une année fantastique !

Le début d'année est traditionnellement l'occasion pour le chef d'entreprise de révisiter sa stratégie. Anticiper les menaces, saisir les opportunités, s'appuyer sur ses forces pour minimiser ses faiblesses, analyser sa concurrence... Les axes de réflexions sont nombreux, tout autant que les outils et méthodes à disposition. Ils réclament un minimum de recul que la trêve des confiseurs permet parfois. Reste alors à faire des choix : choix des orientations, choix des objectifs, choix des moyens et des ressources... les grandes décisions se prennent quelque fois entre deux réveillons !

Pour ceux qui considèrent l'économie comme une grande bataille, toutes les nuances sont envisageables entre l'école de pensée de Clausewitz (prussien, 1780-1831) pour qui le sommet de l'art de la guerre est l'anéantissement total de l'ennemi et celle de Sun Tzu (chinois, 476-221 avant J.C.) pour qui il s'agit de soumettre l'adversaire sans le combattre... Ainsi, il en va de l'entreprise comme tout organisme vivant : il en naît, vit, survit et meurt chaque année.

Pour le journal l'Épicentre, entreprise indépendante soutenue par une équipe sur-motivée, il s'agira d'entamer une cinquième année d'existence grâce à la fidélité de ses lecteurs et à la confiance de ses annonceurs. Nous continuerons à défendre à travers l'esprit d'entreprendre, les créateurs de richesses et de solidarités, une vision positive de l'économie et de la société en relayant toutes les initiatives prises sur notre département. Une vision que certains trouveront utopique. L'avenir nous le dira peut-être un jour.

Nous vous souhaitons à tous une excellente année 2008.

Joan Remoué, directeur de publication.



## ● ————— ÉVÉNEMENT —————

### **Centre d'appels, ne coupez pas !**

**L'anglicisme peut déplaire, mais c'est bien un "Forum on line" qui s'est tenu le 15 novembre dernier à Blois à l'initiative de la Maison de l'emploi de Blois. L'objectif de ce "*Grenelle du centre d'appels*" : résoudre de fortes tensions sur le marché de l'emploi vécues par ces entreprises. Une pénurie de main d'œuvre qui pourrait mettre leurs projets de développement en danger...**



**E**n effet, parmi les missions de cette structure issue du plan de cohésion sociale activé cet été, le suivi du besoin des entreprises dans le cadre d'un lieu de "l'action pour l'emploi", implique de "proposer des solutions concrètes sur des secteurs en tension afin de ne pas laisser passer des offres sur le territoire" tel que nous l'explique Sylvia Sanchez, directrice de La Maison de l'emploi. Neuf centres d'appel se sont implantés depuis 15 ans sur le Blaisois, développant fortement l'emploi tertiaire dans un domaine "mal maîtrisé en compétences." En employant des mots directs, ces entreprises ont mauvaise réputation.

"L'image des emplois de relation client reste négative malgré les évolutions opérées depuis 5 ans vers des postes à plus grande valeur ajoutée." Le centre d'appel, ou "call center", dans l'imaginaire populaire, c'est ce commercial d'au-delà les mers, corvéable à merci, précaire et payé à coups de lance-pierres et qui nous exaspère le soir à l'heure du repas pour nous annoncer que nous sommes les gagnants du gros lot en échange de la vente plus ou moins équivoque de telle ou telle camelote. La plaie !

Mais Sylvia Sanchez est formelle. "Cette réputation n'a rien à voir avec l'emploi de téléopérateur aujourd'hui". Même si elle admet que certaines entreprises ont pu ternir l'image d'une profession pourtant promise à un bel avenir. "La délocalisation des emplois à faible valeur ajoutée est un processus désormais achevé." Aujourd'hui de plus en plus de prestations sont hautement spécialisées. Les "hot line" par exemple demandent des techniciens de plus en plus qualifiés. La dématérialisation des services d'accueil implique l'instauration d'une nouvelle relation clientèle "à distance" qui évolue à la vitesse du développement des technologies de la communication. Globalement, on enregistre une croissance de 16% de cette activité en 2006, 67% des centres envisagent même une nouvelle croissance dans les 2 ans. "S'il est vrai que les premières mis-

sions sont souvent à durée déterminée, plus de 80% des postes à pourvoir débouchent sur un CDI et jusqu'à 80% des responsables d'équipe sont issus de la promotion interne. L'objectif est donc de valoriser ces emplois qui constituent une part importante de la dynamique locale."

Il s'agissait également, à travers ce forum, d'former et d'orienter les étudiants en vente, commerce et gestion, les demandeurs d'emploi et les salariés en situation précaire, afin de régénérer un vivier de personnes qui s'intéresseront à ce type d'emploi.

Car la situation est critique. Ce qui s'est passé, à Blois comme ailleurs, c'est que ces entreprises pour trouver de la "parole d'œuvre" se sont lancées dans une compétition ultra-concurrentielle qui les a essouffées. En bref, elles se sont "piquées" à tour de bras leurs salariés respectifs au lieu d'argumenter les qualités de nouvelles personnes employables, ce qui a eu pour effet d'appauvrir les ressources humaines locales. Leur pérennité même sur notre bassin d'emploi était en jeu et elles ont commencé à lancer des SOS afin d'alerter sur leurs difficultés grandissantes face au manque de réponse à leurs besoins de recrutement.

#### Recherche "parole d'œuvre" désespérément...

Mobilisées par la Maison de l'emploi, 4 entreprises (Actical, Atos world line, Team Partners, et Direct Ecuireuil) ont accepté de mener une politique concertée pour traiter 3 problèmes essentiels. D'abord la mobilisation de tous ceux qui travaillent dans le secteur de la formation et de la reconversion. Ainsi, 50 agents d'orientation et d'insertion de la Mission locale, de l'Anpe, de Prométhée, etc. ont visité ces entreprises en bénéficiant d'informations très précises sur les postes à pourvoir et les compétences demandées. Puis vient le volet formation. Un module de 448 heures a été construit avec ces 4 entreprises et l'aide du conseil régional et de l'IFC Pro. Il accueille ses 12 premiers stagiaires le 25 février prochain.

D'autres modules suivront pour la constitution d'un socle commun de compétences (reformulation, expression orale, dextérité informatique, maîtrise logicielle...) Et enfin, troisième et dernier volet, l'information. Le Forum on line du 14 novembre était l'une des premières applications concrètes, pour "casser les préjugés et donner une image plus vraie de ces nouveaux métiers." Sylvia Sanchez les défend. "Ce ne sont pas des métiers cul-de-sac, mais des métiers tremplins ouverts aux bacheliers et Bac +2, mais aussi à toutes les personnes très motivées dont les qualités de politesse, de ponctualité, de rapidité et de formulation, entre autres, sont très demandées sur le marché de l'emploi."



Le forum attendait une centaine de personnes, il en est venu 250. Pendant une demi-journée les entreprises ont présenté leurs métiers. Puis se sont succédés des entretiens individuels avec des candidats. Plus de 111 CV ont débouché sur 60 embauches nettes. Difficile d'agir plus concrètement.

L'avenir passera par la valorisation du capital de connaissance acquis par les salariés actuels. L'instauration d'un diplôme qualifiant et reconnu, qui pourra être obtenu notamment par la validation des acquis de l'expérience, est en cours de constitution. Les actions d'information et de communication vont se poursuivre. Il s'agira également de convaincre les cinq autres centres d'appel du Blaisois à rejoindre le mouvement.

D'autres secteurs, sur le territoire, sont en risque de tension par rapport à leurs besoins de main-d'œuvre, notamment dans les secteurs logistiques, du bâtiment et de la cosmétologie-pharmacie. Il s'agira également de profiter de l'expérience acquise avec les difficultés rencontrées par les centres d'appels. Ici, les sièges sociaux sont souvent ailleurs. Des problèmes liés à l'évolution des salaires, à l'évasion de la main-d'œuvre disponibles, seront à résoudre. La Maison de l'emploi du Blaisois assume le développement de cette méthode coopérative de travail avec les entreprises.

Didier Morazin. ●



➤ Pour Sylvia Sanchez, directrice de la Maison de l'emploi du Blaisois, les qualités de métier de téléopérateur sont très demandées sur le marché du travail.



## Rouen compte revenir sur le devant de la scène

Dixième du palmarès, la ville ne ménage pas ses efforts pour faire venir de nouvelles compétences.

**P**ersonne n'y coupe. Que l'on vienne en TGV ou en voiture par l'autoroute A13, il faut passer les noirâtres fumées des raffineries et des manufactures papetières avant de découvrir Rouen. Ce qui n'empêche pas Diane Blouin, responsable de la cellule d'accueil des cadres de l'Adear (Agence de développement économique de l'agglomération rouennaise) d'assumer ce paysage à la Dickens : « *Quand j'organise des visites en autocar, je demande systématiquement à faire un tour dans la zone, et je lance : "Ici, au moins, il y a du boulot!" Cela fait*

*son effet.* » Il est vrai que l'ancienne capitale du duché de Normandie peut se targuer d'avoir su préserver une grande partie de ses industries tout en développant de nouvelles activités. La modernisation du port autonome de Rouen, premier en Europe pour les céréales, en est sans doute l'illustration la plus visible. Le succès des Armada des bords de Seine, qui rassemble chaque année les plus grands voiliers du monde, a également montré le potentiel d'attraction de la ville. Au moins, les questions exis-





● L'ancienne capitale du duché de Normandie, qui a longtemps privilégié les activités commerciales grâce à son port sur la Seine, s'ouvre à de nouveaux secteurs comme les centres d'appels.



GILLES MOLLE/REA

## Sites internet

[www.agglo-de-rouen.fr](http://www.agglo-de-rouen.fr)

Le site de la Communauté d'agglomération rouennaise.

[www.rouen-developpement.com](http://www.rouen-developpement.com)

Le site de l'Agence de développement économique de l'agglomération rouennaise.

EN COUVERTURE

► tentielles ont été passées par-dessus bord. Le débat entre Normandie normande et Normandie parisienne est clos. Désormais fédérée en une communauté d'agglomérations de 45 communes, Rouen ambitionne de devenir la Lille de la Normandie, et de s'imposer comme la métropole internationale du Nord-Ouest.

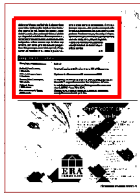
Il lui reste encore du chemin à parcourir, si l'on en croit sa dixième place à notre palmarès. Néanmoins, l'agglomération peut s'appuyer sur des fleurons comme la Matmut, Shell, La Chapelle Darblay, Renault Cléon, Ferrero France, Areva T & D, etc. Mais aussi sur des étoiles locales comme les supermarchés Le Mutant ou l'ex start-up Altitude Telecom. Elle a aussi su faire venir de nouvelles entreprises, dernièrement Médiamétrie, George V et Acticall. Les raisons de leur venue ? La qualité de la main-d'œuvre, la proximité avec Paris (120 km) et les facilités offertes par les pouvoirs publics.

Pierre-Yves Courtel, qui a choisi de quitter Paris pour diriger le centre Acticall de Rouen, en témoigne : « Contrairement à la région parisienne, le personnel rouennais considère le travail en centre d'appels comme un métier et non comme un job. C'est appréciable de nouer des relations sur la durée », souligne-t-il. Arrivé début 2007 avec sa femme et ses deux enfants, il a apprécié l'accompagnement offert par l'Adear. « Grâce à elle, nous avons trouvé en un mois et demi dans le quartier

du Vallon suisse une maison, avec un carré de pelouse et un garage. Cela nous change des 65 mètres carrés parisiens », déclare Pierre-Yves Courtel. Sa famille apprécie d'être à un jet de pierre des écoles et du centre-ville et de pouvoir s'évader à la mer, à une heure de route, le week-end. Avec l'afflux de nouveaux cadres, le marché locatif s'est tendu. « Toutes les familles veulent habiter sur les plateaux nord de Rouen, à Bois-Guillaume ou au Mont-Saint-Aignan, alors que les plateaux est sont tout aussi agréables, comme à Bonsecours, Mesnil-Esnard ou Franqueville-Saint-Pierre », indique Diane Blouin.

## Les PME locales incitées à recruter des cadres

Autre atout pour l'agglomération : les incitations au recrutement de cadres dans les PME. Ces dernières peuvent bénéficier d'une aide du Fonds régional d'incitation au recrutement de cadres (Fric). Ce dispositif, qui consiste en une subvention pouvant aller jusqu'à 50 % du salaire du cadre recruté sur une durée de deux ans, a permis l'embauche d'environ 300 cadres depuis 2000. Par exemple, le Comptoir Colonial, PME de huit personnes spécialisée dans le négoce d'épices située à Estelles, à une quinzaine de kilomètres de Rouen, a franchi le pas en 2007. Elle a ainsi recruté un cadre commercial expérimenté, âgé de 46 ans. Ce dernier, habitant en



région parisienne, souffrait de plafonner dans sa carrière, victime selon lui d'une discrimination sournoise qui frappe les seniors ayant choisi de rester à un poste opérationnel plutôt que de gravir les échelons. Christophe Darcet, gérant du Comptoir Colonial, se félicite de cette intégration. « *Nous sommes tous les deux très contents. Lui, parce qu'il retrouve des perspectives. Moi, parce que son arrivée a permis d'augmenter les ventes de 30 %.* » Mais il y a un hic.

Près d'un an après ce recrutement, il n'a toujours pas reçu son... fric, pardon son argent. « *On m'a dit que les caisses étaient vides, et qu'il fallait patienter. Pendant ce temps, c'est moi qui trinque. Heureusement que j'entretiens de bonnes relations avec mon banquier !* », tempête le patron.

A Rouen comme ailleurs, les petites entreprises sont rarement les premières servies.

A. T.

## Cinq entreprises en vue

Nom, lieu, effectifs locaux	En bref
<b>Acticall</b> , Petit-Couronne, 120 salariés.	Le centre d'appels prévoit d'employer à terme 200 à 300 personnes.
<b>Altitude Telecom</b> , Rouen, 195 salariés.	L'opérateur de télécoms annonce 80 recrutements en 2008.
<b>Ferrero</b> , Mont-Saint-Aignan, 400 salariés.	Le fabricant du Nutella est réputé pour sa politique sociale généreuse, qui lui a valu le 7 <sup>e</sup> rang au classement des « Best Workplaces » de France.
<b>Matmut</b> , Rouen, 1 300 salariés.	La mutuelle d'assurances prépare son déménagement dans un nouveau siège de 20 000 m <sup>2</sup> pour début 2010.
<b>Port autonome de Rouen</b> , 3 000 salariés.	Chargés d'étude, ingénieurs, statisticiens, hydrologues, commerciaux sont régulièrement recherchés par le Port.