

Anne Dimmers

PARCOURS ATYPIQUE D'UNE AUTODIDACTE

Publié dans *L'invité du mois*: Anne Dimmers le jeudi 11 juin 2009 10:02



Photographe: Michel Krakowski

Le parcours professionnel d'Anne Dimmers est depuis toujours marqué du seau de l'autodidactisme. « Les circonstances de la vie ne m'ont donné ni la possibilité ni le temps de m'épanouir dans le contexte scolaire. Adolescente, je n'ai pas trouvé de voie motivante au point de me donner l'envie d'acquérir des connaissances dont je ne voyais pas l'utilité. Je me suis véritablement construite toute seule ».

LE PARCOURS PROFESSIONNEL



Photographe: Michel Krakowski

Âgée de 17 ans et encore aux études, Anne Dimmers travaille dans une société de permanence téléphonique. Quelques mois plus tard, elle s'inscrit comme indépendante à l'UCM et commence à gravir les échelons d'une longue ascension. En 1981, elle participe à la création du Centre Télé Permanent. Une entreprise dont elle prendra la tête treize années plus tard. Audacieuse, elle fonde, en 1997, la société Captel. En dix années, elle quadruple le chiffre d'affaires du call-center et en assure la prospérité. Mais Anne Dimmers n'est pas femme à se reposer sur ses lauriers... En 2008, elle se lance un nouveau défi : créer une filiale de Captel. « Nous travaillons depuis de longues années pour une multitude de clients qui ne génèrent pas, individuellement, un gros volume d'appels. Il y a quelques mois, un client unique générant un volume d'appels considérable nous a sollicités. Il souhaitait nous confier ses appels téléphoniques pour une période limitée dans le temps. Nous ne voulions pas perturber pour autant notre activité de base qui demande un haut degré de sécurité. Pour rappel, nous collaborons avec des médecins, des services de garde, des pompiers, etc. Nous n'appelons pas les gens, le soir, pour leur vendre du vin ou des canapés en cuir. Nous avons donc créé, pour ce client, un nouveau bureau pour lequel nous avons recruté et coaché une nouvelle équipe. Avec le recul, créer cette filiale était la meilleure décision à prendre. Elle m'a néanmoins valu quelques nuits blanches » (rires).

« Nous avons dû acquérir un bâtiment supplémentaire pour pouvoir doubler notre surface de travail. » (Anne Dimmers)

MON COUP DE GENIE



Photographe: Michel Krakowski

Il est trop prétentieux de parler de « coups de génie ». Je préfère parler d'idées géniales ou réfléchies. Ma principale force a été de croire en mes idées et d'oser entreprendre dans des moments risqués mais stratégiques. J'ai souvent navigué à contre-courant. J'ai imaginé une autre façon d'aborder le travail pour développer une culture d'entreprise un peu particulière. Avec le recul, je m'aperçois que cette conception tient parfaitement la route.

L'une de nos premières idées fortes est d'avoir été les premiers, en Belgique, à concevoir un logiciel de prise d'appels téléphoniques. Nous avons pris de grands risques financiers mais en avons été récompensés. Grâce à ce programme, toutes nos secrétaires sont polyvalentes et peuvent traiter, quotidiennement, les appels de 500 clients différents. Cerise sur le gâteau : ce logiciel a été acheté par une dizaine de centre d'appels en Belgique et en France. Il a également été acquis par des institutions et récemment... en Côte d'Ivoire !

Autre idée de génie : miser au maximum sur le capital humain. Fournir du travail à une cinquantaine de personnes, c'est bien. Mais proposer un travail épanouissant conjugué à des conditions de confort exceptionnelles constitue une performance. En particulier dans le domaine des call-centers qui a plutôt mauvaise réputation sur ce plan... Nous nous efforçons véritablement d'offrir à notre personnel le meilleur cadre de travail possible : bureaux lumineux, fleuris en permanence, corbeilles de fruits à disposition, jus d'orange frais le matin,... Nous organisons également des réunions participatives, des bilans d'évaluation, des formations, des voyages, des massages en entreprise et, depuis quelques mois, un atelier de repassage pour permettre au personnel de profiter davantage de ses week-ends et soirées.

MON COUP DE FORCE



Photographe: Michel Krakowski

Dans le domaine du management, les femmes fonctionnent différemment des hommes. Me concernant, tout se passe toujours en douceur en évitant au maximum les conflits. Toutefois, au vu de ce qu'il s'est passé en 2008, je pense pouvoir parler de coup de force. En 9 mois, nous avons engagé 32 secrétaires ! Une vingtaine pour Captis et une dizaine pour Captel qui poursuit également sa croissance. Nous avons dû acquérir un bâtiment supplémentaire pour pouvoir doubler notre surface de travail. Au final, nous estimons à 50% la croissance pour les deux entités additionnées.

Parallèlement, nous préparons notre certification ISO 9001 et poursuivons le développement de notre logiciel. 2008 aura donc été l'année de tous les dangers mais aussi celle d'une certaine consécration. On peut donc parler d'un coup de force...

MON COUP TORDU



Photographe: Michel Krakowski

On ne peut parler de coups tordus mais de coups originaux, ça oui ! Je pense notamment au fait d'avoir fait déménager mes voisins pour pouvoir agrandir mes bureaux. Dès le départ, j'ai voulu occuper un endroit idéal pour mon personnel et notre croissance. Nous fonctionnons jour et nuit. Par conséquent, nous installer dans un zoning aurait posé des problèmes : accès difficile en bus, inquiétude lorsque le staff est au minimum et se retrouve dans un endroit isolé, etc. Nous nous sommes donc installés, en 1980, dans un appartement à habitation dont l'accès était protégé. Désormais, nous occupons 7 autres appartements. Pour ce faire, nous avons profité d'opportunités mais également déménagé des voisins à trois reprises... Rassurez-vous, tout le monde y a trouvé son compte : nos voisins ont été relogés dans des appartements plus spacieux ou mieux aménagés. L'une de mes voisines m'a d'ailleurs dit « Il a fallut que j'attende mes 77 ans pour avoir la cuisine de mes rêves ». Coup tordu si l'on veut car il est particulier de modifier de la sorte la vie de ses voisins mais cela nous a permis de disposer d'un espace adapté à nos besoins.

: MON COUP DE GUEULE



Photographe: Michel Krakowski

secrétaires. L'injustice me révolte.

J'ai beau réfléchir, je pense bien n'en avoir jamais eu. Avoir une humeur constante est vraiment l'un de mes traits de caractère dominants. Je veille à être toujours positive et à ne pas laisser transparaître mon stress. Je suis très « maternelle » dans la manière de gérer mon personnel. Mais, attention, rien n'est laissé au hasard et ce qui doit être dit sera entendu. Je me souviens néanmoins m'être une fois quelque peu énervée sur un client irrespectueux envers mes

BIO EXPRESS



Née le 16 octobre 1962 à Ougrée
Humanités générales au Sacré-Cœur de Flémalle et à l'école Jonfosse de Liège
Inscrite à l'UCM depuis ses 18 ans
Mère de deux enfants âgés de 18 et 21 ans
Passionnée par la cuisine, la décoration, la musique et le cinéma

Captel - 04/344.44.44 - www.captel.be -