

Une Liégeoise ouvre un centre de formation «de rêve» à Ibiza - 01/03/2013

LIÈGE -

Anne Dimmers, la Liégeoise à l'origine du premier call center du pays, vient de lancer Capestel, un centre de formation. Sa particularité : il est situé sur l'île d'Ibiza.



La success story de la Liégeoise Anne Dimmers se poursuit, de manière très ensoleillée de surcroît. Cette native d'Ougrée a travaillé puis pris la tête du call center le plus ancien de Belgique et sans doute l'un des plus importants de la francophonie (voir en bas).

Elle ajoute aujourd'hui une corde à son arc en créant un centre de formation «hors du commun», comme elle le qualifie, destiné aux dirigeants et cadres d'entreprises, mais aussi à son propre personnel. La particularité de cette nouvelle infrastructure : elle est basée à Ibiza.

«Pourquoi à Ibiza? Parce qu'une grande partie de ma famille y vit, cela s'est donc fait tout naturellement. Mais surtout parce que le cadre est idyllique. C'est idéal pour des formations», commente Anne Dimmers. «Le personnel de mes sociétés est très régulièrement amené à suivre des formations, donc j'avais envie de créer ce bel endroit.»

On assimile mieux en dehors de son environnement

Elle a racheté «une ruine» et réalisé d'importants travaux. Le centre, situé sur un terrain de 25000 m² a fait l'objet d'importants travaux d'aménagement.

«Je considère que pour une formation, le cadre est très important. On est dans de bien meilleures dispositions au soleil, à Ibiza, que dans la grisaille. Je pars également du principe qu'en dehors de son environnement habituel, une personne assimile beaucoup mieux une formation», note-t-elle.

Dans les faits, ce centre nommé «Capestel» accueillera le personnel des call centers d'Anne Dimmers, mais aussi le personnel d'autres entreprises. «Chacun pourra composer son cycle de formation sur mesure. On pourra y apprendre la gestion du stress, la gestion du temps de travail, le marketing, la communication» avec un accent placé sur le team building. «La localisation de Capestel permettra en même temps de se ressourcer.»

Ce centre de formation accueillera une douzaine de personnes au maximum. «Plus, c'est trop», commente Anne Dimmers. «Lorsqu'on est une douzaine, chacun est impliqué dans la formation. Si on se trouve dans un groupe de 215 personnes, ce sont toujours les mêmes qui vont prendre la parole, les mêmes qui ne participeront pas, ce sera plus impersonnel, etc.»

Elle emploie 105 personnes, dont 104 femmes et 1 homme !

Bien avant la création du centre de formation Capestel, Anne Dimmers a été à la base de la

montée en puissance du plus ancien call center de Belgique et sans doute l'un des premiers de la francophonie. La société «Captel» est en effet basée depuis plus de 35 ans à Liège, ses bureaux étant installés rue Grétry, aux côtés de la Médiacité. Elle en a pris la tête voici une vingtaine d'années.

Le call center d'Anne Dimmers, à vrai dire, ne ressemble en rien à l'idée que l'on peut se faire de ces bureaux implantés à l'étranger et où les conditions de travail et les exigences de rendement sont insupportables. «Je base toute ma philosophie sur le bien-être au travail», ressasse la Liégeoise, qui multiplie les initiatives en faveur de son personnel.

Captel est spécialisée dans le secteur médical et fait office de call center pour de très nombreux appels de patients, qui sont redirigés ou prennent un rendez-vous par l'intermédiaire des téléphonistes. Plusieurs sociétés de fourniture de mazout, mais aussi de nombreux autres secteurs sont clients. Une multiplicité de tâches qui requiert bien entendu de nombreuses formations du personnel.

Un tournant a été opéré en 2008, lorsqu'Anne Dimmers a fondé une deuxième société, Captis. «Il s'agit du call center de Lampiris. Le nombre d'appels générés par ce nouveau client justifiait la création d'une société qui y était entièrement consacrée. En quatre ans et demi, le personnel est passé de 25 à 105 personnes», dont 104 femmes... et un homme.

«C'est inscrit dans les mœurs : les gens préfèrent avoir une femme qu'un homme au bout du fil», constate Anne Dimmers.

Le centre de formation Capestel lancé en ce printemps 2013 constitue donc la troisième société gérée par la patronne liégeoise.

Benjamin HERMANN (L'Avenir)