

Cap sur Ibiza



Texte : Alain Braibant

Connaissez-vous Captel ? Non, probablement, et c'est normal. Les call-centers, par définition, travaillent pour compte d'autrui et dans la discrétion. La directrice, Anne Dimmers, une Liégeoise dynamique et entreprenante, en a fait le plus important call-center de Wallonie.

«Ce qui est amusant, c'est de savoir que le tout premier call-center belge a été créé à Liège, dans les années septante, alors que 85% des centres d'appels actuels sont implantés en Flandre et à Bruxelles. L'an prochain, nous fêterons nos quarante ans car Captel, créé en 1997, a repris à l'époque la société initiale, centrée exclusivement sur la clientèle médicale, qui était en grave difficulté financière.»

Grâce à un logiciel original

Belle réussite pour cette femme d'affaires fonceuse qui n'avait alors que trente-cinq ans et qui reprenait en fait l'entreprise où elle avait travaillé comme étudiante dix-sept ans plus tôt! En moins de vingt ans, l'emploi y est passé de 7 à 110. *«Un des atouts de notre développement a été la conception de notre propre logiciel «Estel», un outil très performant, capable d'offrir une solution adaptée à chacun de nos clients qui peuvent ainsi choisir la formule qui leur convient le mieux : réception des appels en journée, permanence téléphonique, services ponctuels. Estel permet en outre à nos secrétaires d'être efficaces et réactives. Nous avons grandi doucement jusqu'en 2008, l'année de la création de Captis, le call-center de Lampiris. Captis emploie maintenant 70 personnes et chez Captel, le personnel est passé de 25 à 40.»*

Aujourd'hui, Captel/Captis compte plus de six cents clients parmi lesquels Vinçotte, Total, Sodexho, Techspace Aero, les Raffineries Tirlemontoises, l'UCM, la maroquinerie Delvaux et la plupart des sociétés d'Interim. Détail ou anecdote, sur les cent dix personnes, un seul homme! Heureux, apparemment...

La formation continue est indispensable

Jamais en panne d'idée, Anne Dimmers crée aujourd'hui une nouvelle société, Capestel, qui propose et organise des séminaires et des formations... sur l'île d'Ibiza. *«Je suis une inconditionnelle des formations, sans doute parce que je suis une autodidacte. J'en organise régulièrement dans mon entreprise et j'ai donc rencontré beaucoup de formateurs tout au long de ma carrière, auxquels je fais confiance depuis vingt ans. Les formations sont indispensables parce que les collaborateurs doivent évoluer et les équipes de direction doivent sans cesse anticiper. La formation continue s'impose donc comme une évidence et elle va de pair avec des teams soudés qui partagent une vision commune. Formation, coaching, incentive, j'y crois mais pas n'importe où! Je me souviens d'un séjour de trois jours dans un endroit triste à mourir, où il a plu du début à la fin. Avec une de mes collaboratrices, nous avons dû nous accrocher pour ne pas nous enfuir!»*

D'accord mais pourquoi Ibiza qui a plutôt une réputation de fête, de libertinage et de farniente? *«Je connais la réputation d'Ibiza! D'ailleurs, quand je présente le projet, je parle d'abord de soleil puis d'Espagne puis des Iles Baléares et enfin d'Ibiza. Alors, en effet, pourquoi là-bas?»*

Can Basso, un lieu magique

«D'abord parce que j'y ai des attaches familiales, ensuite parce que j'y ai découvert un lieu magique, entre ciel et mer, Can Basso, dans la campagne, pour lequel j'ai eu le coup de foudre: une vieille finca (ferme) ibizenca en ruine qui a été entièrement restaurée. Une partie de l'habitation est de style contemporain, l'autre a été reconstruite à l'identique, en respectant scrupuleusement les matériaux et les méthodes ancestrales pratiquées sur l'île, par exemple l'utilisation d'algues sous les poutres

des plafonds pour assurer l'isolation. Il reste quelques portes et quelques murs vieux de trois cents ans! Ce n'est ni du toc, ni de l'esbroufe, c'est un endroit propice à la réflexion, au ressourcement et à la recherche de l'excellence.»

A la découverte d'une autre Ibiza

Il est vrai qu'avant l'invasion des fêtards et de la jet set, Ibiza a été «occupée», dans les années soixante, par le mouvement hippie et qu'il se dit qu'il y est des lieux inspirés où souffle l'esprit...

«En tout cas, à côté des discothèques et des boîtes de nuit, proches surtout de la ville d'Ibiza, il existe une autre Ibiza, dans le nord et dans l'est de l'île, où la nature sauvage est préservée, loin du bruit et des folies nocturnes... Ceci dit, rien n'interdit aux visiteurs de s'amuser et de se détendre après le travail! Mais il n'y a pas que la disco et les dj! Nous proposons du VTT, du golf, de la plongée, des randonnées ou des découvertes originales de cette île qui avait déjà séduit les Phéniciens.»

A Can Basso, Capestel peut accueillir douze personnes mais le nombre idéal de participants se situe entre huit et dix. Pour la formation inaugurale, organisée par le groupe NOVEO, ils étaient six. Sérénité, quiétude et authenticité sont les maîtres-mots de Capestel qui s'efforce d'offrir des formations sur-mesure. «Nous construisons le programme avec le client, tant au niveau du contenu des formations que du choix des formateurs ou des moments de détente.»

Les podencos!

Pour une formation de quatre jours «all in», le prix est de 1.100€ par personne. Billet d'avion non compris mais les vols vers Ibiza ne sont vraiment pas chers... Alors, en route! Découvrez une autre facette d'Ibiza, dont le symbole est le podenco, ce chien sympathique aux longues oreilles qui saute très haut à la verticale pour mieux scruter l'horizon. On ne vous en demandera pas tant...



Avenue des Ardennes 1/03 - **Huy** - **085/84.29.16**

Place du 20 Août 42 - **Liège** - **04/221.33.20**

Place du Marché 9 - **Visé** - **04/379.76.11**

Place Vinave 35 - **Theux** - **087/31.47.33**

