

Liège

En ville

Tchantchès



Wallonie :  
voici le plan  
"Marre chal"

C'est mon cama Paul qui m'adresse par fax cette nouvelle orthographe pour le plan "Marshall". "Avec les affaires de Charleroi, c'est le plan "Marre chal", "Marre ici". Le "ici" représente la Wallonie en général, hein valet. Pas Liège, tot seû. On serait gonflé d'ailleurs si l'on s'érigeait, à Litch, comme des donneurs de leçons. On a bien assez donné le mauvais exemple comme ça, dans un passé quand même pas si lointain. C'est d'ailleurs pour cela que nos hommes politiques la ferment dans toutes les langues, même en Wallon. Samedi, j'ai rencontré un cama liégeois qui travaille à Charleroi. Il m'a dit que ses collègues, à l'usine, le poursuivent tous des coups de pied dans le derrière.

LONGDOZ CALL CENTER

## Elles passent leurs journées au téléphone

**Les 21 standardistes de Captel reçoivent en moyenne 2.000 appels par jour**

Au neuvième (et dernier) étage de la galerie du Longdoz, les vingt-et-une téléphonistes du call center Captel reçoivent 2.000 appels par jour! Les clients sont des privés (60%) pour des requêtes médicales, vétérinaires ou télévigilance, et des entreprises (40%) pour des pannes d'ascenseur ou une commande de mazout. Les sociétés intérim et la Région wallonne sont aussi clientes.

"L'objectif est de rendre un meilleur service au citoyen, disait le ministre wallon de l'Économie Jean-Claude Marcourt, en visite vendredi sur le site. Les gens téléphonent pour des renseignements sur les réductions tarifaires proposées par la Région. Le pouvoir public n'est bien sûr pas privatisé. Il s'agit d'une interconnexion avec Captel qui s'intensifie par ailleurs, puisque la société a installé le logiciel "Estel" au call center de la Région pour le service de la Radio Télévision Relevance

ce". Captel, premier call center belge il y a 30 ans, affiche aujourd'hui un chiffre d'affaire de 1 million d'euros prévu pour 2005 (en croissance de 17% depuis 2003).

### 100 m2 de plus

Sur les 300 mètres carrés de superficie de la société, il y a des fleurs partout. La cuisine est remplie de pommes et dotée d'un presse-purres pour jus d'oranges.

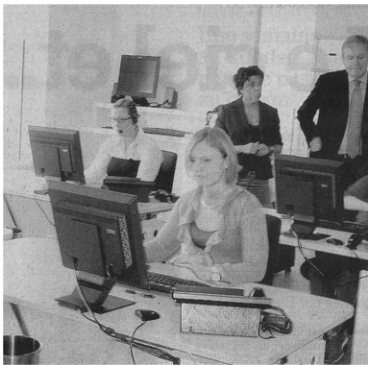
L'administratrice déléguée Anne Timmers communique sa bonne humeur aux 25 membres du personnel: "Il y a des coups de feu, des horaires parfois pénibles puisque nous travaillons 24h/24. Mais le turn-over d'environ six mois dans les call center mammouths n'existe pas; notre plus ancienne collaboratrice travaille ici depuis quarante ans".

Les téléphonistes (toutes femini-

**Pour contacter notre service En ville:**

> Pierre MARTIN, 04/220.08.70

> redliege.lameuse@suppresse.be



Pour ses 30 ans, Captel a reçu le ministre Jean-Claude Marcourt. **TTR**

nes, "c'est un hasard") bénéficient des commerces et du parking de la galerie commerciale. "Le bonheur de travailler en ville", Captel "préfère de nombreux petits clients que quelques uns très importants avec le risque de rupture de contrat et licenciements". Anne Timmers s'attèle à trouver un logement aux habi-

tants de l'appartement voisin. Un appartement que Captel, avec vue sur le futur chantier Médiacité, compte emménager pour pouvoir encore grandir. **TM**

**TERRY BODSON**

**À NOTER** Reportage lundi à 13h15 dans "Quartier Libre" sur Equinoxe FM (100.10)

