

Les 124 dames de Captel répondent à vos appels

Elles répondent aux clients de Lampiris et de 350 médecins

● Au départ, en 1974, il s'agissait simplement de prendre le relais téléphonique d'une dizaine de médecins de la région liégeoise. 40 ans après, Captel reçoit 25.000 appels par semaine, compte 600 clients et 125 membres du personnel, dont... un seul homme !

C'est le ministre Marcourt qui est venu saluer cette réussite hier, dans leurs locaux situés au-dessus de la Médiacité. « C'est vraiment une activité dite « de niche » qui s'est fameusement développée », a-t-il expliqué en félicitant la responsable, Anne Dimmers, propriétaire et gestionnaire de la société. « Et elle ne peut être délocalisée à l'étranger car le client liégeois aime téléphoner à des Liégeois. »

« C'est ici en effet qu'aboutissent les patients de 350 médecins généralistes ou spécialistes liégeois, mais aussi de nombreux indépendants (plombiers, chauffagistes, reprend Anne Dimmers. Ils n'ont plus comme il y a 50 ans une mère ou une épouse qui peuvent tenir leur secrétariat pour eux et ils nous le confient. » En tout, ce sont 600 indépendants ou professions libérales qui s'abonnent ainsi au call-center de Captel, le premier créé en Wallonie. Mais ce n'est pas tout.

LAMPIRIS ET LA RÉGION WALLONNE

Depuis six ans, la filiale Captis, créée pour prendre les appels des clients de Lampiris, n'a cessé de grandir, multipliant les membres du personnel par cinq (de 25 à 125) et le chiffre d'affaires aussi (de 1 à 5 millions). « Et on a obtenu en janvier les appels des radios télé-redevances et de la taxe de circulation de la Région wallonne qui nous amènent 2.500 appels en plus chaque semaine », reprend-elle fièrement.



Anne Dimmers au milieu de ses téléphonistes, toutes féminines.

■ SOPHIE KIP

Et pour répondre à tous ces appels, rien que des femmes ! 124 femmes ! « Je trouve qu'une voix féminine est plus agréable au téléphone. Et on est bien entre nous », explique Anne Dimmers qui fait tout pour qu'elles se sentent bien. « Elles disposent de café et de fruits en permanence. Les bureaux sont toujours fleuris. Nous avons un atelier de repassage avec des chèques-emploi où elles peuvent amener leur pile de linge le matin et le reprendre repassé le soir. Et un atelier cuisine. »

« Elles amènent leur linge le matin et peuvent le reprendre repassé le soir ! »

En contrepartie, elles suivent des formations pour répondre agréablement et correctement aux clients afin d'obtenir un taux de satisfaction de 90 à 95 %. Et elles doivent accepter certains horaires variables. « On est disponible sept jours sur sept et 24 heures sur 24, jours fériés compris. »

Et parmi ces 124 femmes, un seul homme, engagé comme gestionnaire de projets. Alors, pas trop dur ? « Non, ça va. J'avais un peu peur au début, explique-t-il, mais elles sont charmantes. Comme je suis marié, j'évite cependant d'écrire « bisou » à la fin de mes messages. »

Et du télé-marketing

ET DU TÉLÉ-MARKETING

En plus de prendre les appels, les téléphonistes en donnent aussi. Des sondages d'opinion pour l'université ou des prises de rendez-vous pour des commerciaux. « Mais toujours durant les heures de bureau car les gens ont horreur d'être harcelés chez eux le soir et le week-end. » Parmi leurs clients, la SPA, Manpower, Sodexho, Siemens, Techspace Aero ou AIB-Vinçotte. ■



On décroche 24h/24.

■ S.K.

LUC GOCHÉ