

## Portrait - Captel, une des plus anciennes sociétés de call center en Belgique

Anne Dimmers voit loin !

*Anne Dimmers, co-fondatrice et patronne de la société anonyme Captel, a développé son entreprise grâce à son caractère jusqu'au-boutiste. Jamais elle ne s'est contentée de planifier le travail, elle l'a aussi anticipé en cherchant dans le présent les opportunités futures de développement. C'est ainsi qu'elle est actuellement à la tête d'une société employant 19 personnes et réalisant un chiffre d'affaires de 850.000 € en 2003.*

Créer son entreprise peut commencer tôt, très tôt... Ce fut le cas pour Anne Dimmers. En 1981, elle a 18 ans et prend le statut d'indépendante. Elle met sur pied une société qui reprendra la gestion de la clientèle (des médecins principalement) d'une association de fait. La société en question existe depuis 1974 et offre un service pour la réception des appels téléphoniques 24h/24 et 7j/7. Malgré son jeune âge, Anne Dimmers s'est aussitôt investie à fond dans son entreprise. Il lui est même arrivé d'assumer des permanences téléphoniques d'un mois avec un seul collaborateur.

De 1981 à nos jours, la société a évolué, grandi... avec quelques changements de partenaires. Mais Anne Dimmers est toujours restée à la barre du navire.

### Un discours volontariste

*"L'activité s'est développée de plus en plus, avec ses erreurs, ses difficultés et ses réussites", se remémore-t-elle. Le premier changement a eu lieu au niveau de la clientèle. "Dans le courant des années 80, nous avons élargi nos activités aux indépendants et TPE qui ne possédaient pas de secrétaire personnelle." A l'époque, le GSM n'existait pas !*

Une importante difficulté financière intervient en 1997. C'était un moment stratégique pour la société puisqu'elle devait s'informatiser. Elle a donc dû faire appel à des investisseurs extérieurs. Une nouvelle société sera créée, la société anonyme "Captel", qui rachètera une partie de l'ancienne société. La première année, la société a fait 80.000 € de perte. Mais, devant les difficultés, Anne Dimmers redouble d'énergie. *"Il a fallu trouver des solutions, sensibiliser le personnel, etc."* Le résultat fut payant. La deuxième année, Captel réalisa un bénéfice de 60.000 €.

Aujourd'hui, la PME liégeoise emploie une vingtaine de personnes (toutes des femmes). *"L'entreprise a connu un accroissement tant en clientèle qu'en membres de personnel. Nous avons environ 500 clients réguliers : médecins, agences d'intérim, pompiers, SPA...Le travail est varié : prise de commande, de messages, de réservations, gestion des urgences, transfert direct des appels, dispatching, gestion de numéro vert, etc."* Le chiffre d'affaires a également crû de façon progressive : 512.222 € fin 1998, 850.000 € fin 2003, pour atteindre probablement 1.000.000 € fin 2004.

Suite à son essor, la société a entrepris d'agrandir ses locaux. Installée au-dessus du complexe commercial du Longdoz depuis plus de 20 ans, la PME liégeoise a acheté des bureaux voisins. Des travaux sont actuellement en cours pour les aménager : câblage électrique, téléphonique, informatique, revêtements des sols et des murs incorporant les technologies acoustiques, etc. Aucun travail, même d'envergure, ne fait peur à la dynamique administratrice déléguée !

### Les valeurs d'une PME

Au fil des années, l'indépendante liégeoise a su s'entourer de personnels compétents et déléguer certaines tâches. *"Quand un nouveau projet voit le jour, je m'en occupe de A à Z. Une fois qu'il est mis en route et qu'il fonctionne, je passe les rênes à une proche collaboratrice. Je ne peux pas être à la fois au four et au moulin. Déléguer, c'est le seul moyen de grandir !"*

Une des grandes ressources de la PME, c'est également la polyvalence des membres du personnel. *"Je peux m'absenter sereinement quelques jours. Chacune sait ce qu'elle a à faire et assume ses tâches."* Il n'empêche qu'Anne Dimmers supervise toujours d'un oeil attentif toutes les activités de la société. Implantée en Wallonie et à Bruxelles, la société a quelques clients en France et au Luxembourg. *"Mes collaboratrices doivent connaître une seconde langue, l'anglais ou le néerlandais"*. Malgré l'éloignement géographique, l'administratrice déléguée met un point d'honneur à ce qu'elle-même et ses collaboratrices connaissent avec précision l'ensemble de la clientèle et la spécificité de chaque secteur d'activité. *"La formation dure 6 à 8 mois."*

### 30e anniversaire

Légalement, Captel a vu le jour en 1997. Mais la société peut s'enorgueillir d'une activité et d'une compétence trentenaires (1974)... *"Mon plus ancien client, un docteur, fait confiance à nos services depuis 30 ans."* Et il n'y a pas que la clientèle qui est fidèle, le personnel l'est également ! *"Le métier de téléphoniste est assez dur. Il faut accepter de travailler les nuits, les WE et jours fériés... Dans les autres call centers, il y a énormément de mouvance dans le personnel. Je suis assez fière de voir que mes collaboratrices se plaisent chez Captel. La plus ancienne, Christine, travaille depuis 13 ans à mes côtés, Geneviève depuis 12 ans, Sylvie 11 ans..."*

La raison de son succès ? Elle l'attribue à plusieurs facteurs. Premièrement, il faut offrir un service de qualité à la clientèle. *"Il faut être constant dans son travail et avoir la volonté de tout régler dans les moindres détails."* En second lieu, il faut toujours croire en son projet. *"Il ne faut jamais rester sur un échec. Il faut à chaque fois rebondir et aller de l'avant."* Troisièmement, il faut s'allier la compétence d'autrui. *"Le travail de chaque collaborateur doit être valorisé et leur compétence mise en valeur. C'est à la fois bénéfique pour la personne et pour la société."*

Dotée d'une volonté de fer, Anne Dimmers a assuré toutes les fonctions dans la société : téléphoniste, commerciale, comptable, secrétaire, etc. Certes, elle a dû suivre des formations pour apprendre tout de la comptabilité et de la gestion financière d'une PME mais elle y est arrivée ! *"Mon but n'est pas d'agrandir la société au détriment de tout. Je désire réaliser un travail de qualité, assurer l'épanouissement de mes collaborateurs et la satisfaction de ma clientèle. Ce travail, c'est ma passion !"*

**Dominique Daenen**

Carte de visite

**Captel sa**  
Centre d'appels - call center  
Anne Dimmers  
Administratrice-déléguée  
Rue Grétry, 50/096  
4020 Liège  
Tél. : 04/344.44.44  
Fax : 04/341.00.00  
E-mail : [anne.dimmers@captel.be](mailto:anne.dimmers@captel.be)  
Site web : <http://www.captel.be>

