

Externaliser: le pouvoir de l'imagination

CERTAINES PRESTATIONS, TROP POINTUES OU QUI NÉCESSITENT DES MOYENS ET DES COMPÉTENCES QUE LES ENTREPRISES NE PEUVENT Y CONSACRER, ONT TOUT INTÉRÊT À ÊTRE "EXTERNALISÉES". EN QUELQUES ANNÉES, BON NOMBRE DE CES SERVICES SONT AINSI DEVENUS DES MÉTIERS À PART ENTIÈRE.

P12. Liège, entrepreneurs



D.R.

Olivier Maghe

La prise en charge d'appels téléphoniques à toute heure du jour et de la nuit, le nettoyage industriel, l'entretien et le renouvellement de vêtements de travail, la consultation de stocks à distance, le gardiennage, la tonte d'espaces verts, la prise en charge de la logistique de bureau, la maintenance informatique, la restauration, la maintenance d'un parc automobile sont autant de soucis qu'un entrepreneur souhaite évacuer et confier à ceux dont c'est devenu le métier. Devenu, parce que ces tâches, qui peuvent être récurrentes, tendent à éloigner le management et le personnel d'une entreprise de son "cœur d'affaires", traduction quelque peu ambiguë de l'expression anglo-saxonne mieux connue "core business".

La première blanchisserie Depairon ouvre ses portes en 1896. Aujourd'hui, ses activités sont dirigées vers la fourniture, la location et l'entretien de vêtements professionnels de la tête aux pieds mais aussi la vente d'articles de protection individuelle (signalisation, sécurité, thermiques, respiratoires, adaptés à des activités précises,...) ainsi que la location de tapis anti-poussière. À son tour, l'entreprise verviétoise, qui détient un portefeuille de plus de 2000 clients, travaille avec des fournisseurs et sous-traitants. Elle occupe 140 personnes qui contribuent à la réalisation d'un chiffre d'affaires de 11 millions d'euros. Et si la question de l'avenir du groupe sidérurgique Arcelor, l'un de ses gros clients, ne laisse pas la société des bords de Vesdre indifférente, son directeur commercial, Henri Renonnet, confirme que Depairon a anticipé cette évolution. D'où cette initiative de diversifier les produits et services qui se dirigent également vers des secteurs différents comme la logistique (TNT par exemple), l'agroalimentaire, la chimie.

À entendre Olivier Maghe, le fondateur de la très petite société Magneto (Mag.Net.O.), on est tenté de dire: "Comment ne pas y avoir pensé aussi?". Employé chez Radio-Contact, Olivier Maghe se rend compte d'un manque qui dépasse largement le monde de l'audiovisuel qu'il apprécie. Sa préoccupation? Rendre des informations accessibles sur support mobile mais aussi intégrer un site Internet (généralement existant) dans un processus de développement: applications mobiles basées sur Internet, GSM (SMS), wap/imode, PDA,... Les connaisseurs se reconnaîtront!

À sa curiosité, ce jeune professionnel des Tic (technologies de l'information et de la communication) de pointe allie ses passions, l'audiovisuel et le sport moteur et cycliste. C'est ainsi qu'il développe des sites classiques et nomades, propose de suivre les épreuves cyclistes comme le Tour de la Région wallonne et le Grand Prix de Wallonie sur un support itinérant, offre au vendeur d'une entreprise la possibilité de consulter, à distance, le stock de produits disponibles, permet à un agent immobilier ou à un vendeur de véhicules d'occasion de placer sur son site Internet la photo d'un bien à vendre en temps réel, etc. Mais ce temps réel est vite dépassé et déjà Olivier Maghe et ses deux collaborateurs pensent à l'avenir: la vidéo transportable appelée à remplacer l'information textuelle et visuelle. À propos la réception, la gestion et la diffusion des messages SMS sur écran géant, le 14 août dernier place Delcour à Liège, c'est encore du Magneto!

L'un des créneaux classiques de l'outsourcing est occupé par l'activité des call centers. Ce qui ne l'empêche pas de s'adapter à une demande qui, elle aussi, affine ses exigences. Au cœur de Liège (et non sous les tropiques comme on est tenté de le croire), la société Captel assure, jour et nuit et sept jours sur sept, la réception et l'émission d'appels téléphoniques. Premier call center créé en Belgique en 1974, Captel occupe 25 personnes, réalise un chiffre d'affaires de plus d'1 million d'euros et vient de réaliser un taux de croissance de 17 %.

Il y a plus de trente ans, il fallait un sacré esprit visionnaire pour réaliser que cette activité, menée tambour battant par Anne Dimmers, deviendrait l'un des exemples fréquemment cités dans le secteur de l'externalisation de services. Focalisée à ses débuts sur le secteur médical, la PME liégeoise a ensuite diversifié sa clientèle: elle détient actuellement un portefeuille fort d'un demi-millier de clients dont 350 relèvent de la profession médicale; le secteur de l'intérim constitue aussi une part importante de ses missions. Et quel que soit l'intervenant au bout du fil, l'équipe de Captel se présente à lui comme un partenaire plus que comme un fournisseur de services.

PdM

L'un des créneaux classiques de l'outsourcing est occupé par l'activité des call centers. Ce qui ne l'empêche pas de s'adapter à une demande qui, elle aussi, affine ses exigences. Au cœur de Liège (et non sous les tropiques comme on est tenté de le croire), la société Captel assure, jour et nuit et sept jours sur sept, la réception et l'émission d'appels téléphoniques. Premier call center créé en Belgique en 1974, Captel occupe 25 personnes, réalise un chiffre d'affaires de plus d'1 million d'euros et vient de réaliser un taux de croissance de 17 %.

Il y a plus de trente ans, il fallait un sacré esprit visionnaire pour réaliser que cette activité, menée tambour battant par Anne Dimmers, deviendrait l'un des exemples fréquemment cités dans le secteur de l'externalisation de services. Focalisée à ses débuts sur le secteur médical, la PME liégeoise a ensuite diversifié sa clientèle: elle détient actuellement un portefeuille fort d'un demi-millier de clients dont 350 relèvent de la profession médicale; le secteur de l'intérim constitue aussi une part importante de ses missions. Et quel que soit l'intervenant au bout du fil, l'équipe de Captel se présente à lui comme un partenaire plus que comme un fournisseur de services.