

## Teleperformance. L'effet Cap Constellation

relation client Sept mois après avoir regroupé près de 800 collaborateurs à Blagnac, Teleperformance dit avoir remis sa production toulousaine en ordre de marche. Elle annonce de nouveaux clients dans les secteurs de l'assurance et du transport-logistique.

Aline Gandy

relation client Sept mois après avoir regroupé près de 800 collaborateurs à Blagnac, Teleperformance dit avoir remis sa production toulousaine en ordre de marche. Elle annonce de nouveaux clients dans les secteurs de l'assurance et du transport-logistique. Après avoir vécu une fusion en 2009 et un plan social en 2010, la direction toulousaine de Teleperformance France attendait beaucoup du déménagement de la fin 2011. Sept mois après avoir regroupé ses sites de Labège et Toulouse au sein du bâtiment Cap Constellation, à Blagnac, la société ne cache pas sa satisfaction.

«Cela n'allait pas forcément de soi de réunir en un même lieu deux centres aux cultures et modes de fonctionnement assez différents.

Pourtant, je crois pouvoir dire que le dispositif d'accompagnement des salariés, que nous avons mis en place plusieurs mois avant le déménagement, a bien fonctionné.

Maintenant, nous sommes vraiment "chez nous", juge Karine Lours-Valleye, la directrice du centre Cap Constellation.

Choix d'un site HQE, bien desservi par les transports en commun, primes de déménagement, prise en charge des transports pendant 18 mois, aménagement des horaires de travail, collaboration avec les acteurs blagnacais du logement, etc.: autant de mesures qui ont, selon elle, aidé les collaborateurs à s'adapter à leur nouvel environnement.

L'aménagement des 7.000m<sup>2</sup> (occupés aujourd'hui à 60%) n'a pas non plus été laissé au hasard: «5.000m<sup>2</sup> sont dédiés à la production, le reste à la formation et à la détente, avec cinq salles de pause, une silent room, une salle d'études pour ceux qui mènent d'autres projets en parallèle de leur activité chez nous, etc.» La directrice annonce aussi qu'un restaurant inter-entreprise pourrait ouvrir ses portes à la rentrée et qu'un projet de crèche est à l'étude.

Diversifier les clients du centre Véritable vitrine du «centre de contacts de demain», tel que l'imagine Teleperformance, Cap Constellation aura tout de

■ SERVICES
JUN 2012

### Teleperformance. L'effet Cap Constellation

**RE-LATION CLIENT** Sept mois après avoir regroupé près de 800 collaborateurs à Blagnac, Teleperformance dit avoir remis sa production toulousaine en ordre de marche. Elle annonce de nouveaux clients dans les secteurs de l'assurance et du transport-logistique.

Après avoir vécu une fusion en 2009 et un plan social en 2010, la direction toulousaine de Teleperformance France attendait beaucoup du déménagement de la fin 2011. Sept mois après avoir regroupé ses sites de Labège et Toulouse au sein du bâtiment Cap Constellation, à Blagnac, la société ne cache pas sa satisfaction.

«Cela n'allait pas forcément de soi de réunir en un même lieu deux centres aux cultures et modes de fonctionnement assez différents.

Pourtant, je crois pouvoir dire que le dispositif d'accompagnement des salariés, que nous avons mis en place plusieurs mois avant le déménagement, a bien fonctionné.

Maintenant, nous sommes vraiment "chez nous", juge Karine Lours-Valleye, la directrice du centre Cap Constellation.

Choix d'un site HQE, bien desservi par les transports en commun, primes de déménagement, prise en charge des transports pendant 18 mois, aménagement des horaires de travail, collaboration avec les acteurs blagnacais du logement, etc.: autant de mesures qui ont, selon elle, aidé les collaborateurs à s'adapter à leur nouvel environnement.

L'aménagement des 7.000m<sup>2</sup> (occupés aujourd'hui à 60%) n'a pas non plus été laissé au hasard: «5.000m<sup>2</sup> sont dédiés à la production, le reste à la formation et à la détente, avec cinq salles de pause, une silent room, une salle d'études pour ceux qui mènent d'autres projets en parallèle de leur activité chez nous, etc.» La directrice annonce aussi qu'un restaurant inter-entreprise pourrait ouvrir ses portes à la rentrée et qu'un projet de crèche est à l'étude.

Diversifier les clients du centre Véritable vitrine du «centre de contacts de demain», tel que l'imagine Teleperformance, Cap Constellation aura tout de

Après avoir vécu une fusion en 2009 et un plan social en 2010, la direction toulousaine de Teleperformance France attendait beaucoup du déménagement de la fin 2011. Sept mois après avoir regroupé ses sites de Labège et Toulouse au sein du bâtiment Cap Constellation, à Blagnac, la société ne cache pas sa satisfaction.

«Cela n'allait pas forcément de soi de réunir en un même lieu deux centres aux cultures et modes de fonctionnement assez différents.

Pourtant, je crois pouvoir dire que le dispositif d'accompagnement des salariés, que nous avons mis en place plusieurs mois avant le déménagement, a bien fonctionné.

Maintenant, nous sommes vraiment "chez nous", juge Karine Lours-Valleye, la directrice du centre Cap Constellation.

Choix d'un site HQE, bien desservi par les transports en commun, primes de déménagement, prise en charge des transports pendant 18 mois, aménagement des horaires de travail, collaboration avec les acteurs blagnacais du logement, etc.: autant de mesures qui ont, selon elle, aidé les collaborateurs à s'adapter à leur nouvel environnement.

L'aménagement des 7.000m<sup>2</sup> (occupés aujourd'hui à 60%) n'a pas non plus été laissé au hasard: «5.000m<sup>2</sup> sont dédiés à la production, le reste à la formation et à la détente, avec cinq salles de pause, une silent room, une salle d'études pour ceux qui mènent d'autres projets en parallèle de leur activité chez nous, etc.» La directrice annonce aussi qu'un restaurant inter-entreprise pourrait ouvrir ses portes à la rentrée et qu'un projet de crèche est à l'étude.

Diversifier les clients du centre Véritable vitrine du «centre de contacts de demain», tel que l'imagine Teleperformance, Cap Constellation aura tout de

06 62 24 20 50  
www.teleperformance.com

Copyright Le Journal des Entreprises (Haute Garonne) - Reproduction interdite sans autorisation

8A9A323B52A0F50B60DC41C83308D5B11E55119C31E127EC46E13A6

Teleperformance France, qui compte désormais 14 centres, contre 23 auparavant) et le plan social de 2010 (qui s'est traduit par 43 suppressions de postes d'encadrement en région toulousaine), le développement commercial a sans doute été quelque peu négligé.

*«Il est vrai que nous avons perdu quelques parts de marché mais aujourd'hui, la production est à nouveau en ordre de marche, assure la directrice.*

*Nous avons même gagné en qualité et amélioré nos performances commerciales.»* Et d'annoncer près de 80 embauches consécutives à la signature de deux nouveaux contrats, l'un dans le secteur de l'assurance, l'autre du transport-logistique.

De quoi ravir la direction qui cherche à diversifier le portefeuille clients du centre Cap Constellation.

*«Ici, nous sommes spécialisés dans la vente et le service client mais nous avons aussi une expertise en recouvrement de créances et en assistance technique.*

*Plusieurs secteurs peuvent être intéressés par ces compétences, notamment la banque, l'assurance ou bien encore les services publics.»*

Teleperformancecap constellation (Blagnac)

Directrice : Karine Lours-Valleye 800 collaborateurs (650 ETP) CA 2011: non communiqué

[www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)