

La qualité comme ligne

Le centre d'appels belfortain Teleperformance a été choisi par SFR pour traiter les demandes de ses abonnés les plus fidèles.

«Téléconseiller, c'est un vrai métier!» C'est le message que Teleperformance veut faire passer.Rien à voir avec les plateformes téléphoniques basées au Maghreb.

La société française mise sur la qualité.

Un service facturé deux fois plus cher que pour un centre dans un pays à bas coût. Hier, Peter Fergus O'Brien, président de Teleperformance France, a rappelé que le groupe a été créé il y a plus de trente ans à Lille.

«Aujourd'hui, Teleperformance compte quatorze centres en France qui emploient 5.000 personnes.» L'entreprise est également implantée dans 50 pays où sont basées 250 plateformes d'appels. À Belfort, le centre est présent sur le Technopôle depuis sept ans.

Il emploie près de 400 salariés, avec une forte proportion de femmes (70 %). *«Nous sommes spécialisés dans la télévente, le service client, l'assistance technique et le recouvrement de créances»*, ajoute le président du groupe. Le site de Belfort travaille uniquement pour SFR.

«Notre marque de fabrique, c'est la valeur ajoutée apportée à notre client», insiste Yannick Robichon, directeur du centre de Belfort depuis deux ans. *«Notre objectif n'est pas seulement de répondre aux demandes des clients SFR mobile, mais de leur apporter un service complémentaire et de les fidéliser.»*

L'année dernière, nous avons été choisis par SFR pour traiter uniquement les demandes des clients "gold", c'est-à-dire des abonnés les plus fidèles.» *«Lorsqu'on a pu répondre à la demande d'un client, il raccroche satisfait»*, précise Nadir, chef d'équipe.

«Et un client content est le meilleur promoteur de la marque!» Cette *«montée en valeur»* de Teleperformance a permis d'embaucher l'année dernière 60 personnes en contrat à durée indéterminée.

«Essentiellement des habitants de l'Aire urbaine et de la région de Mulhouse.» *«20 % du temps de travail a*

été consacré à la formation l'an dernier», précise le directeur de la plate-forme belfortaine, qui compte huit formateurs à temps plein. *«L'innovation et la qualité sont les seuls moyens de se développer»*, ajoute Yannick Robichon.

«L'humain est au cœur de notre entreprise.»

La promotion interne fonctionne bien, notamment grâce à la formation.

L'an dernier, 20 % du temps de travail a été consacré à la formation continue.» Quant au turnover, il baisse depuis deux ans.

«Nous avons quatre départs par mois, soit 1 % des effectifs.»

En général, les conseillers restent en poste trois ans et demi et sont embauchés à temps plein.

Lorsqu'ils nous quittent, c'est pour poursuivre leurs études ou parce qu'ils ont trouvé un autre poste.» Teleperformance cherche désormais à se diversifier pour assurer la pérennité de l'entreprise.

De nouveaux clients potentiels ont été démarchés.

Isabelle PETITLAURENT Chez les pompiers, les interventions dans les bureaux de Teleperformance sont régulières.

Officiellement pour des malaises, officieusement pour un mal-être au travail. Le directeur du centre de Belfort, Yannick Robichon ne nie pas le problème.

«Nos téléconseillers subissent un stress, lié aux clients qu'ils ont au téléphone.» *«Le malaise ne vient pas de nos conditions de travail»*, confirme Cyril, l'un des salariés, *«mais de certains clients qui n'hésitent pas à nous insulter ou menacer.»*

Chaque jour, nous traitons entre 40 et 50 appels et nous nous devons de garder notre calme en toutes circonstances.

Au téléphone, nous sommes seuls», ajoute Cyril, *«mais sur la plate-forme, l'ambiance et la synergie sont très importantes.»* Le directeur précise également que *«le site ne possède pas d'infirmerie et certains salariés ont des handicaps ou pathologies parfois lourdes»*, qui obligent à faire appel au 18.