

STA

emploi des métiers en centres d'appel

Bus anglais pour 500 jobs

Afin de promouvoir les métiers des centres d'appel et proposer 500 emplois en Lorraine, le bus Unjobauboutdufil a fait une halte à Saint-Avold. Les 25-35 ans étaient visés.

Au volant de son bus à étage, Mark, chauffeur britannique, vient de son Angleterre natale pour les besoins d'une opération de promotion initiée par le club Viatis, Unjobauboutdufil. Pour cinq jours, il sillonne les routes de Moselle et Meurthe-et-Moselle. Mercredi après-midi et hier matin, il a garé son car vert pomme, floqué des logos de partenaires financiers, sur le parking de l'hôtel de ville de Saint-Avold. Livre en main, ne parlant pas un mot de français, il s'occupe trois heures, le temps que les visiteurs soient accueillis, renseignés et orientés par les personnes présentes. Le public -généralement des jeunes de 25 à 35 ans- souhaitent essentiellement s'informer sur les possibilités de recrutement dans les 70 centres d'appel lorrains. « Aujourd'hui, la relation-client, c'est 5 500 emplois en Lorraine avec une prévision de 500 créations de poste en 2010-2011 » détaille Valérie Riga, chargée des relations publiques pour Viatis, une association d'à peine cinq ans d'existence. « Notre club réunit une vingtaine d'adhérents, essentiellement des entreprises de vente et de services à distance,

des prestataires spécialisés, des réseaux d'emplois intérimaires, des établissements de formation et des organismes socio-économiques ».

Un métier en transmutation

L'idée novatrice du bus est une première. « Grâce au soutien de nombreux partenaires comme la Ville de Saint-Avold, la communauté de communes du Pays naborien, Pôle emploi et d'autres entités messines, nous avons pu louer ce bus anglais. Le premier niveau est réservé à l'accueil. À l'étage, cinq box sont destinés aux rencontres recruteurs-candidats » développe Valérie. Depuis mardi, premier jour de l'opération, « le taux de fréquentation est très bon », assure la chargée de communication. Chacune des vingt entreprises présentes compte une douzaine d'entretiens par jour et on a déjà un recrutement sûr. » Trois centres d'appel voient le jour chaque année en France. « C'est un métier en phase de mutation et même de transmutation », affirme Valérie Riga. Que ce soient des entreprises privées ou publiques ou encore des administrations comme l'Urssaf ou la Caf, il y a une réelle demande dans la relation-client. Le spectre est large. Même le service d'urgence 15 dispose d'un centre d'appel ! ». La profession a également changé d'après la chargée des relations publiques. Exit l'image

galvaudée de l'employée stressée, touchant un faible salaire sans perspective d'avenir. «

On est sûr de la professionnalisation et de la fidélisation. Les collaborateurs bénéficient chaque année de neuf jours de formation. Ils ont des opportunités de carrière soit dans la boîte pour laquelle ils travaillent soit en interne. » En terme de déshumanisation pour la personne qui passe le coup de fil, Valérie assure aussi que « depuis cinq ans, on essaie de passer à l'individualisation. Grâce à l'outil informatique, on dispose de données sur le client ce qui permet de personnaliser le lien et de donner un sens à l'appel. » *Le bus sera ce vendredi 22 octobre de 9 h à 12 h place Maginot à Nancy ; de 13 h à 17 h, place de la République à Toul (54). Samedi 23 octobre, dernier jour de l'opération, de 9 h à 12 h place Maginot à Nancy et de 13 h à 17 h, place d'Armes à Metz.*

O. Bo.