

Moselle Actualités

emploi un job au bout du fil

Un bus pour les métiers de la relation client

Le club Viatis qui veut promouvoir les métiers des centres d'appels, lance l'opération « Un job au bout du fil » du 19 au 23 octobre, portée par un bus qui sillonnera cinq villes en Lorraine. Quelque 500 postes sont à pourvoir.

Nous voulons mieux faire connaître le métier de la relation client, dynamiser ce secteur professionnel dans une région qui représente tout de même quelque 5 000 emplois ! » Olivier Offerlé est le président mosellan du club Viatis, une association créée en 2005 qui réunit les professionnels de la relation-client. Ce club lance dans quelques jours, du 19 au 23 octobre, une opération spectaculaire « Un job au bout du fil ». Elle sera portée par un bus à double étage qui sillonnera cinq villes en Lorraine (lire le programme par ailleurs). Le bus aux couleurs des différents partenaires, dont les conseils généraux avec leurs structures Moselle-Développement, le Capemm (Comité d'aménagement de promotion de Meurthe-et-Moselle), l'université, les villes concernées par cette manifestation, Pôle Emploi, a, selon Viatis « l'ambition de promouvoir à la fois les métiers de la relation client et de recruter

des collaborateurs pour les centres lorrains ». Ainsi, quelque 500 postes sont à pourvoir dans les semaines qui viennent.

Des emplois pérennes

Une opération qui tombe à pic pour une profession souvent malmenée, dont l'image est associée à des emplois de service précaires peu valorisés. « C'est faux ! Au contraire ce sont des métiers où il est possible d'avoir une évolution professionnelle, dans la voie du manager, du superviseur ou de l'expertise. Le turn-over, chez nous, se situe à 5 %, soit trois fois moins que la moyenne du marché », assure Laure Pourageaud, directrice des ressources humaines chez Sage, présent à Saint-Julien-lès-Metz, spécialisé dans les logiciels de gestion. « Mieux, aujourd'hui en Lorraine, la très grande majorité des emplois dans la relation-client sont des CDI », affirme Stéphane Lescaut, DRH d'Arvato à Metz, qui explique que la « fidélisation de nos collaborateurs est au cœur de nos préoccupations car notre métier est complexe ».

4e région de France

Et pour convaincre, la corporation de ces métiers des centres d'appels, profession qui a

à peine quinze années d'existence, sensibilise l'opinion. L'argument fort repose sur la formation. « Les centres de contacts investissent sur la formation », répète Isabelle Kohl, responsable d'Aticall, présente à Nancy et Toul. « La profession se structure et s'organise pour donner une impulsion au développement des emplois et des compétences », poursuit Christine Mavon du Capemm, en rappelant que la Lorraine vient de rejoindre les partenaires régionaux de la mission nationale de la relation client, créée en 2008 par la profession et le ministère de l'Économie. Et la Lorraine, forte de ses 70 centres, ses 5 000 emplois est désormais la 4e région dans les métiers relation client. Et l'opération de Viatis doit témoigner de la vitalité de ce secteur d'activité qui recrute.

Bernard KRATZ.