

Quelques questions à Olivier DUHA

Votre groupe spécialisé dans les centres d'appels fête cette année ses dix ans. Quel a été votre développement en France en termes de créations d'emplois ?

Nous sommes 7 000 dans le groupe, dont 2 000 en France. Aujourd'hui, ce sont les clients qui choisissent le lieu d'implantation de leur centre d'appels. Lorsqu'ils lancent un appel d'offres auquel nous répondons, ils ont déjà fait le choix de la localisation, soit sur le territoire français, soit à l'international. Nous avons ainsi très récemment annoncé la création d'un nouveau site à Montceau-les-Mines qui permettra, sur le second semestre, la création de 350 à 400 nouveaux emplois en France.

Vous êtes un adepte de l'innovation sociale alors que les métiers de la relation client sont souvent décriés pour leur pénibilité ou leur précarité. Sur quels dossiers travaillez-vous ?

L'époque où l'on parlait de productivité comme critère de performance des centres d'appels n'est pas complètement révolue, mais la donne a beaucoup changé. Nos clients souhaitent la satisfaction de leurs propres usagers ; nous avons donc revalorisé le capital humain et fait de l'innovation sociale. Depuis huit ans, nous demandons trois fois par an à nos salariés comment ils jugent le management et notre politique sociale. Nous obtenons jusqu'à 85 % de taux de réponse. Par ailleurs, nous allons lancer un programme baptisé « Bien être et santé », qui va faire de la détection et de la prévention sur les problèmes psycho-sociaux et proposer des programmes personnalisés aux collaborateurs sur les questions du sommeil, du stress ou encore de la nutrition.

Vous expérimentez le télétravail sur deux sites ? Allez-vous étendre cette expérience ?

Nous avons très envie qu'elle se développe. Aujourd'hui, elle concerne 150 personnes sur nos centres de Vitré et de Caen et nous y voyons de multiples avantages : une meilleure conciliation vie privée-vie professionnelle et une source d'économies puisque les salariés ont moins de frais de transports, de repas et de garde. Nous avons calculé que certains salariés en télétravail pouvaient ainsi économiser jusqu'à 200 euros par mois..

CH. L.