

3000 sourires par jour au téléphone

Captel réceptionnera les appels des électeurs de Miss Province du 8 septembre. Avec un million d'€ de chiffre d'affaire, le call-center du Longdoz est le plus important en Wallonie.

Le plus ancien call-center belge, Captel – 32 ans d'expérience, s'étend sur 500 m² aux 9ème et 2ème étages de la Résidence du complexe du Longdoz. Le staff de 26 employées gère parfois jusque 3000 appels quotidiens. La société affiche un chiffre d'affaire d'un million d'€, en croissance de 17% en 2005. Entretien avec Anne Dimmers, administratrice déléguée.

◆ **Combien de clients comptez-vous ?** Environ 500 clients fixes, ont 65% dans les domaines médical, dentiste, vétérinaire, pompiers et télévigilance. La Région wallonne (on gère l'overflow pour la redevance radio), les intercommunales comme l'ALG (avec dernièrement un rush de 1300 appels pour les infos sur leurs ristournes), et les organisateurs d'événements sont aussi des clients ponctuels, pour lesquels nous engageons parfois des téléphonistes supplémentaires, formées pour des missions spécifiques. Nous allons aussi réceptionner les appels des électeurs de Miss Province du 8 septembre. Nous sommes ainsi le plus important call-center en Wallonie.



CAPTEL, 32 ANS, VUE AU 9^{ÈME} ÉTAGE. ANNE DIMMERS À DROITE EN MÉDAILLON (CLIC POUR L'AUDIO) @ T.B.

◆ **Mais la Flandre et Bruxelles comptent 85% des call-center belges ?** En effet. Peut-être parce que ces deux Régions ont un sens plus aigu du business et des outils pour le gérer, étant

donné le nombre plus important d'entreprises.

◆ **Vous dites que, outre une vitrine économique, Captel est un véhicule téléphonique social ?** C'est-à-dire que nous

sommes à l'écoute des gens. On essaie, par exemple, de rassurer les patients des médecins – sans jamais prendre de décision à leur place, ni leur promettre ce que le médecin ne pourra pas réaliser. On ne fait bien sûr pas

de diagnostic, mais on aide le médecin à gérer sa tournée en posant les bonnes questions au patient (antécédents médicaux...). Il est arrivé qu'on appelle une ambulance, par exemple pour la télévigilance, mais jamais de notre propre initiative.

◆ **Quel est votre méthode pour des coups de fil cordiaux ?** Le... sourire au téléphone. Les gens ne sont pas des numéros. Une complicité se crée d'ailleurs avec le personnel – qui compte des années d'ancienneté : on nous a déjà dit « Rien que de téléphoner chez vous, je me sens déjà un peu mieux ». Captel emploie dix secrétaires qui ont plus de 8 ans d'ancienneté, donc elles connaissent les clients, elles reconnaissent certains par leur voix au téléphone. C'est un plus.

◆ **Et quel est le plus pour les médecins ?** Quand ils s'occupent de leurs patients, il est parfois mieux qu'ils ne soient pas dérangés par le téléphone : ils laissent le call-center décrocher pour s'occuper efficacement du patient. ◆

Terry BODSON