

## Nouveau club. Les centres de la relation clients s'organisent

Selon une étude réalisée en 2008, l'Ille-et-Vilaine regroupe une soixantaine de centres de la relation clients. Certains d'entre-eux viennent de se regrouper au sein d'un nouveau réseau. Pour échanger sur leurs problématiques métiers, représenter leur filière ou encore changer leur image.



● Hugues Brionne, responsable du centre de contacts clients de la Banque Populaire de l'Ouest, à Montgermont, et président du nouveau réseau.

C'est toute une filière méconnue qui aujourd'hui se structure à l'échelle locale, voire régionale puisque l'initiative commence à intéresser des acteurs des Côtes-d'Armor. Les centres de la relation clients d'Ille-et-Vilaine viennent en effet de se regrouper en association. Un club qui vise une trentaine d'adhérents « très rapidement », avance Hugues Brionne, responsable du centre de contacts clients de la Banque Populaire de l'Ouest (50 salariés), à Montgermont, et désormais président du nouveau réseau.

« On ne part pas de zéro »

C'est une étude réalisée par Idea 35, en 2008, qui est à l'origine de l'idée. L'agence de dévelop-

pement économique du département dénombrait à l'époque une soixantaine de centres d'appels en Ille-et-Vilaine, pour quelque 3.500 salariés. On peut citer, entre autres, Webhelp, Arval ou encore Canal+. Une force de frappe, sur le plan économique, non négligeable.

« La CCI Rennes Bretagne a rebon-

di là-dessus et au bout de quelques mois, on a commencé à se réunir, explique Hugues Brionne. La CCI nous a ensuite proposé de créer un réseau et on y a clairement trouvé un intérêt. » Avec la création il y a quelques semaines de l'association, les centres de la relation clients officialisent le travail déjà réalisé.

« On ne part pas de zéro, décrit Hugues Brionne. On a déjà visité des centres d'appels de collègues, on a travaillé sur des sujets tels que le management, les challenges, le stress. On a même déjà échangé des superviseurs pendant une journée. »

### Pas le Maroc

Réunis au sein de ce nouveau Club, les centres de la relation clients souhaitent échanger ensemble sur l'ensemble des problématiques métiers. Travailler leur image - pas toujours bonne - à l'extérieur, est aussi un défi à relever. « On est loin de cette réalité du centre d'appels basé au Maroc, où les salariés sont payés trois à quatre euros par jour, souligne Hugues Brionne. Et c'est pour ça qu'on a édicté des valeurs dans notre club : professionnalisme, transparence et souci de l'évolution du salarié. »

**Philippe Créhange**

Club des centres de la relation clients, adhésion : entre 150 et 300 €/an selon profil de l'adhérent. Contact : Anne-Claude Millet, à la CCI Rennes Bretagne. Tél. 02.99.33.66.66.

retrouvent un emploi dans les trois