

Pendant une journée, ils ont échangé leurs métiers

Huit managers d'Orange et de la Banque populaire de l'Ouest travaillant dans les centres d'appels ont échangé leurs vies professionnelles. Cette expérience originale sera renouvelée et étendue.

L'histoire

Vis ma vie de manager ! C'est le titre de cette expérience originale. Nous ne sommes pas derrière les caméras d'une émission télévisée mais dans la vraie vie. Celle de huit managers d'Orange et de la Banque populaire de l'Ouest (BPO), travaillant dans des centres d'appels rennais. Durant une journée, ils ont partagé leurs vies professionnelles. Un jour chez l'un, un jour chez l'autre. Quatre aventures. Cinq femmes et trois hommes ont participé à ce drôle de jeu lancé par le Club des centres d'appels de l'Ouest, né à l'initiative de CCI d'Ille-et-Vilaine il y a un an et demi (1).

« Aujourd'hui, tous les collaborateurs débriefent sur ce qu'ils ont vécu, raconte Hugues Brionne, directeur des canaux à distance à la BPO et coordinateur du projet. Lors des réunions du club, on se rend dans une entreprise à chaque fois. Ça nous apporte beaucoup en tant que patrons. On a eu envie de proposer une opération « Vis ma vie » à nos salariés. » L'idée se concrétise rapidement. Dans cette salle de la Banque populaire de l'Ouest, ils sont presque tous là pour ce tour de table « bilan ». Un seul manager manque à l'appel. Chacun a écrit son nom et sa fonction sur un bout de papier. Bonne ambiance dans cette classe de quadras dynamiques.

« Par curiosité »

Chacun se présente. Raconte son expérience. Ce qui l'a étonné. Ce qu'il en retire. Les collaborateurs d'Orange sont surpris par la gestion des grilles horaires de la BPO. Ceux d'Orange sont médusés par l'absence de bureaux fermés à la BPO pour les superviseurs... Sourires de complicité.



Hier soir, les managers se sont regroupés au siège de la Banque populaire de l'Ouest, à Montgermont, pour débriefer sur leurs expériences éphémères mais intenses.

Clins d'œil discrets. Nathalie Novo, responsable de l'épargne à la BPO, a participé « par curiosité ». Quand elle a poussé la porte d'Orange la semaine dernière, elle a été « impressionnée par le calme » qui régnait sur la plate-forme téléphonique. Et « le confort des locaux : les téléconseillers sont très concentrés ». Ils sont 80 et gèrent cinq appels par heure. Soit 2 400 en une journée.

Avec sa collègue d'un jour, tout y est passé. « J'ai participé à une réunion. On a échangé sur les outils. Sur les plannings, aussi, et c'est plus difficile d'intervenir dessus car ils sont gérés par un autre service. » Des petits détails qui comptent beaucoup dans la vie quotidienne en entreprise. Que va-t-elle changer ? « Je vais peut-être introduire un tour de

table à la fin des réunions ! » Son équipe de douze personnes va rapidement le tester.

« Piquer leur méthode »

Prête à recommencer ? « Oui ! » Tout comme Gwenaëlle Levrel, responsable d'équipe à l'accueil à Orange. La manager a apprécié « la pratique de la double écoute » (écouter la conversation entre un téléconseiller et un client) à la BPO. Au bout d'une journée, elle présente parfaitement les pôles clés : bourse, assurance... « Nous ne gérons pas les appels de la même manière. J'ai envie de leur piquer leur méthode de pilotage des flux. » En deux jours, les huit inconnus sont devenus familiers.

« Nous allons reproduire cette opération avec d'autres entreprises »,

anticipe Jacques Bouleau, responsable du partage des « meilleures pratiques » à Orange et un des pilotes de ce projet. Dans six mois, tous les managers vont se retrouver autour d'une thématique précise. « Pour prolonger l'expérience ». Tous ont promis d'être là.

Soizic QUÉRO.

(1) Le Club est composé de 34 sociétés bretonnes possédant des centres d'appels (Canal Plus, Yves Rocher, Samsic...). La majorité des entreprises se trouve en Ille-et-Vilaine. Dans le département, les centres d'appels pèsent 4 000 emplois.

▶ Vidéo sur www.ouest-france.fr/rennes

Opération de police place de la République

Hier, des policiers ont investi la place. Objectif : lutter contre les stupéfiants et les cambriolages.



Hier, vers 18 h 30, place de la République. Une dizaine de policiers en uniforme, épaulés par des hommes de la brigade anticriminalité (Bac), investissent la place de la République. Et plus particulièrement l'arrêt de bus. À cette heure-ci, une vingtaine de personnes se trouvent assises sur les bancs des arrêts de bus ou stationnent sous les arcades. Des « habitués » des lieux qui n'attendent pas forcément les bus !

« Nous agissons sous réquisition du procureur de la République pour des contrôles d'identité et la lutte contre les stupéfiants et les cambriolages », explique un officier. Autre message à faire passer : pas question que des individus monopolisent certains endroits en toute

impunité et notamment, secret de polichinelle à Rennes, pour se livrer à des commerces illicites.

« Je n'ose plus passer par les arcades qui sont, à nouveau, en permanence occupées par des bandes qui s'approprient l'endroit, confie cette Rennaise. Il y a quelques jours, je me suis encore fait insulter. Ce n'est pas normal de devoir faire un détour. » Un constat qu'elle n'est pas la seule à partager. D'autres passants évoquent un sentiment d'insécurité sous les arcades.

Les policiers sont restés une trentaine de minutes sur place et ont vérifié des identités. « Ce sont des opérations que nous allons renouveler régulièrement ici et dans d'autres lieux à Rennes », assure l'officier.

Elle avait rédigé un faux certificat de décès

Une étudiante en droit avait réussi à produire le certificat de décès de son père pour éviter d'aller au travail.

Fin août 2009, l'employée d'un grand magasin, par ailleurs étudiante en droit, ne se présente pas deux semaines de suite à son travail. Elle y embauchait uniquement le samedi matin. Face aux demandes de son employeur, l'étudiante justifie son absence par son état de santé à la suite du décès de son père.

Elle se présente alors devant l'officier d'état civil de la ville de Rennes, prétextant faire une étude, pour obtenir un certificat de décès au hasard. Elle délivre, comme justificatif à son

employeur, le certificat de décès falsifié avec le nom de son père.

Le responsable du magasin découvre rapidement la supercherie au vu d'un faux assez grossier. Hier, la jeune fille était jugée en son absence, par le tribunal correctionnel de Rennes. « Tout le monde peut obtenir n'importe quel acte de décès », précise le procureur après avoir consulté la réglementation. Il souligne d'ailleurs « l'audace » de la prévenue, qui écope d'un mois de prison avec sursis.

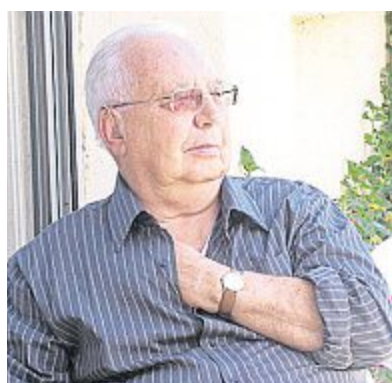
Durable Du 31 mars au 7 avril se tient la semaine du développement durable. Rennes Métropole présente sa campagne d'information sur l'énergie et la prévention des déchets. Deux studios photos attendent les visiteurs. À partir des photos, accompagnées de citations, des posters seront créés et mis en ligne sur www.ca-change-tout.fr

Rennes en bref

Décès de Michel Goualle, ancien adjoint

Samedi, à Rennes, se déroulaient les obsèques de Michel Goualle, décédé à l'âge de 84 ans. Divers hommages ont été rendus à celui qui fut, d'abord, conseiller municipal de 1965 à 1971, puis, jusqu'en 1977, adjoint au maire de Rennes, Henri Fréville.

Pierre Bourges, un de ses compagnons de route, a évoqué son engagement au sein de divers mouvements (scoutisme à Saint-Martin, Vie nouvelle, notamment). Il s'est aussi souvent « lorsqu'Henri Fréville, alors maire (MRP) de Rennes, cherchait à élargir la base de sa municipalité. Il a sollicité auprès du responsable du groupe de la Vie nouvelle de Rennes, André Ernout, la participation de deux de ses membres à la liste municipale. Michel Goualle et Jean Le Men acceptèrent la proposition avec l'accord des autres membres communautaires du groupe, sans pourtant d'appartenance politique. »



Michel Goualle.

Michel Goualle a également associé son nom à l'Essor, dont il a été président de 1989 à 2001. Durant toutes ces années, il a défendu la protection de l'enfance. À tel point qu'en novembre dernier, l'association lui avait conféré la dignité de président d'honneur de l'association.

Rugby France-Argentine : « Une occasion manquée »

Dans un communiqué, Bruno Chavanat, leader de droite de l'opposition municipale, est revenu sur la décision de la Ville de Rennes de ne pas accueillir le test-match de rugby France-Argentine, le 17 novembre, au stade de la Route de Lorient.

« Toujours présents pour communiquer, les élus rennais sont décidément bien absents pour passer à l'acte. En déclarant forfait pour recevoir le match France-Argentine après s'être fait mettre hors jeu pour l'Euro 2016, la municipalité montre malheureusement que l'intention d'accueillir un grand événement sportif est à ranger dans le rayon déjà bien rempli des vœux pieux et des déclarations sans suite. »

« Lors du dernier conseil municipal, nous avons demandé à l'adjoint au sport de prendre position. Sa réponse évasive ("c'est intéressant, je vais étudier") ne présageait rien de

bon. Sans doute savait-il déjà que la Ville ne ferait pas l'effort nécessaire - au demeurant limité à la remise en état de la pelouse - qui aurait pu permettre la tenue du match. En contrepartie, Rennes, capitale d'un jour du rugby, aurait pu démontrer avec éclat que son stade pouvait accueillir une compétition internationale de haut niveau et que le rugby n'est pas un sport réservé au sud de la Loire. Pour les amateurs de sport, pour le rugby et pour la ville, quelle formidable occasion manquée. »

Retrouvez l'information locale en continu sur www.ouest-france.fr/rennes

Services à la personne

Vie quotidienne
Familles
Personnes dépendantes

ISARES Portage de repas

Vos repas livrés à Domicile
Personnes dépendantes - Familles

Sur RENNES et la RÉGION RENNAISE : Avec ISARES, composez vous-même vos menus, avec un large choix, sans engagement. ISARES, c'est aussi la chaleur d'une visite régulière.

Tél. 02 99 64 71 83
www.isares.fr

LA BELGIQUE PARC EXPO RENNES

La foire internationale de Rennes à la frite !! du 24 mars au 1er avril 2012

Rejoignez-nous à l'ESPACE

A GAGNER

Un WEEK-END pour 4 personnes au PUYDUFOU

Tous les jours de NOMBREUX LOTS

Un CREDIT VOYAGE de 3.000€

Et des rendez-vous à ne pas manquer :

- EXPOSITION de "Unes du journal Ouest-France" sur les jeux Olympiques
- Séances de DÉDICACES d'auteurs des Editions Ouest-France

Samedi 31 mars 10H30-12H30 : Auteur : Claude Ollivier pour "Yves Rocher, une vie à fleur de peau"

Samedi 31 mars 14H-18H : Auteur : Nicole Thépaut pour "Recettes de nos grand-mères, conserves, bocaux", "Plats oubliés de Dame Nicole" et "Desserts oubliés de Dame Nicole".

Jeux sans obligation d'achat. Règlement sur place ou sur simple demande à Ouest-France, Service promotion publicité, 10 Rue du Breil, 35051 Rennes cedex 9.

Du 1er mars au 9 avril 2012

-20%

sur l'article de votre choix pour les porteurs de la carte Alinéa*

* Offre valable hors 1er prix, librairie, cartes cadeaux et restauration.

Pour un chez-vous qui ne ressemble qu'à vous

Alinéa Rennes
ZAC de Cap Malo - La Mezière
Tél : 02 99 13 31 60
Ouvert du lundi au samedi de 9h30 à 20h.

Retrouvez nos conseils, nos nouveautés et achetez en ligne sur : www.alinea.com

ALINEA RCS METZ 2012