

● Une entreprise qui fait la part belle aux salariés très expérimentés

Convers Télémarketing joue la carte des quinquas

Thomas Morel

Pour améliorer la qualité de ses services, Convers Télémarketing a engagé des personnes plus âgées pour profiter de leur expérience. Aujourd'hui, ses clients reconnaissent la qualité de ses prestations.

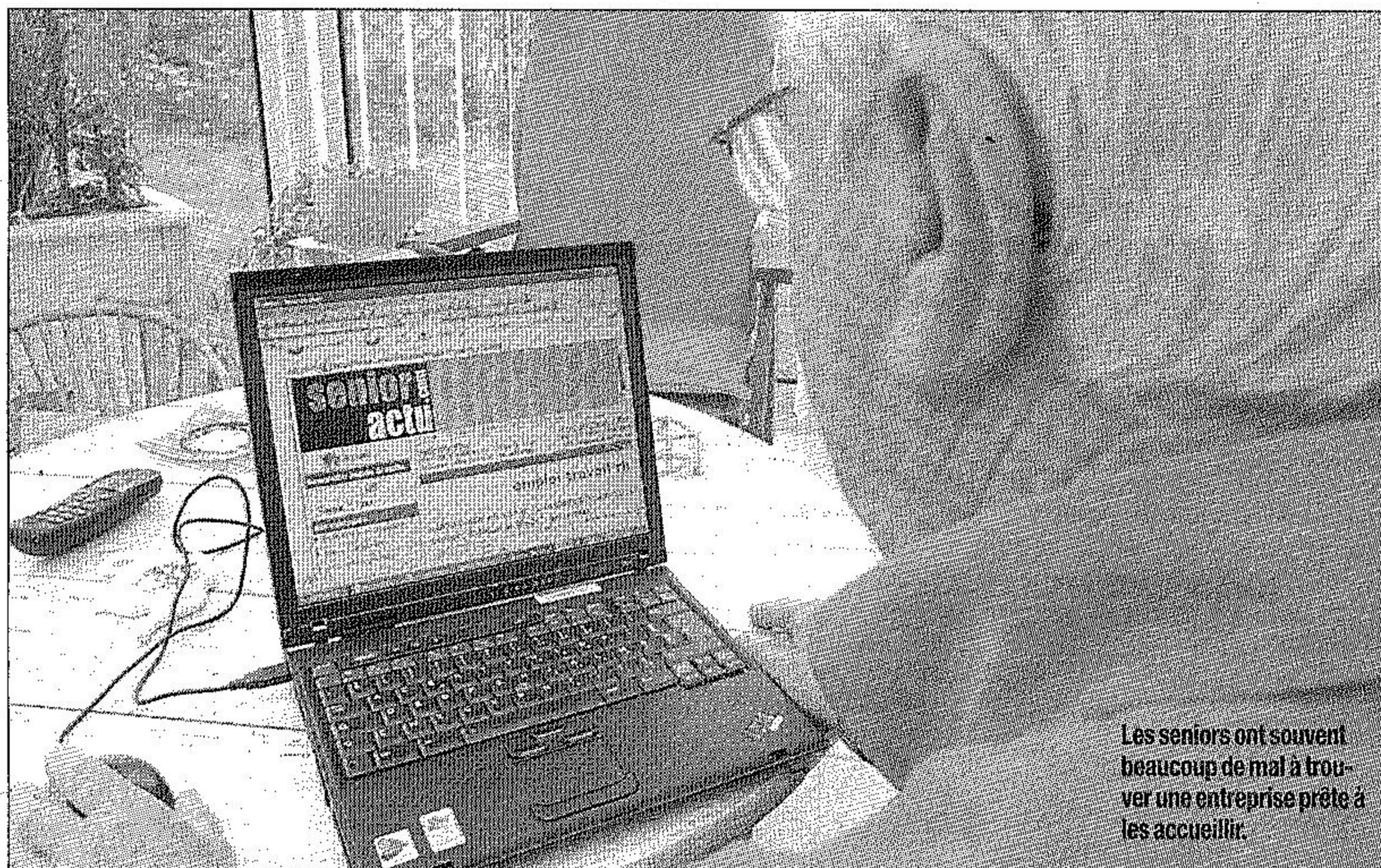
Convers Télémarketing est une société qui gère des centres de relations clients. Son portefeuille compte quelques grands clients comme Renault, EDF, Orange ou encore la Caisse d'épargne. Cette petite PME niçoise a mis l'accent depuis sa création sur la qualité de ses conditions de travail : cadre de travail agréable, contrats uniquement en CDI, formation interne, tout est fait pour assurer la meilleure qualité possible pour le service. C'est ce qui l'a amenée à la fin des années 90 à se tourner vers l'emploi des seniors. Philippe de Gibon, directeur général de l'entreprise et fondateur de l'antenne Paca de l'IMS (Institut pour le mécénat social), nous explique : « A l'époque, les centres d'appels employaient surtout des jeunes. Nous voulions apporter de la maturité à notre effectif. Contrairement aux idées reçues les seniors sont très peu malades et jamais en retard. Ils s'intègrent facilement dans l'entreprise car ils sont déjà habitués au fonctionnement. De plus, ils ont une bonne maîtrise du français, élément important dans une entreprise où tout l'activité se fait par téléphone. »

Un choix qu'il ne regrette pas aujourd'hui. Cette nouvelle catégorie d'employés a mis son expérience au service du groupe, et a permis d'améliorer le niveau des prestations fournies. A tel point que la demande pour ces seniors a augmenté. « Aujourd'hui, de plus en plus de clients nous les réclament », indique Philippe de Gibon. Pour répondre à cette demande, l'entreprise a dû augmenter ses effectifs : les salariés âgés représentent aujourd'hui 30 % des 140 salariés de l'entreprise.

30 % de seniors dans les effectifs

Constatant le succès d'une politique d'embauche de seniors, Convers Télémarketing a aussi décidé de revoir sa politique de ressources humaines pour l'adapter à cette nouvelle population. D'abord, elle a créé des entretiens professionnels. Ils permettent de mettre en place avec l'accompagnement des ressources humaines, un plan de carrière. Et pour s'assurer que l'expérience des plus âgés ne se perdrait pas, la direction a mis en place un système de tutorat. Les seniors peuvent accompagner un nouveau salarié dans les premiers temps après son embauche, pour faciliter son intégration et son apprentissage.

Convers Télémarketing cueille aujourd'hui les fruits de cet engagement social. L'entreprise est unanimement reconnue pour son action. L'ALRS, association qui regroupe des acteurs de la relation client, lui a décerné le label de responsabilité sociale. Au-delà de cette récompense, les résultats se retrouvent dans le domaine financier : L'entreprise attend 4,2 millions d'euros de chiffre d'affaires pour 2009, contre 3,7 millions l'année dernière. ■



Les seniors ont souvent beaucoup de mal à trouver une entreprise prête à les accueillir.

Photo Maxppp

Une conférence pour évoquer la question

L'association IMS organise aujourd'hui une conférence-débat pour traiter des opportunités liées à l'emploi des seniors alors que la nouvelle loi les oblige à mettre en place des mesures sociales pour l'embauche.

À l'approche de l'entrée en vigueur de la loi sur le travail des personnes âgées (elle entrera en vigueur au premier janvier 2010), les associations se mobilisent pour aider les entreprises dans leurs démarches. C'est le cas notamment de l'association IMS, qui regroupe en son sein de nombreuses entreprises du CAC 40.

Le travail senior en Europe

En mars 2000, les Etats membres de l'Union européenne se sont mis d'accord pour créer une « stratégie pour la croissance et l'emploi ». Parmi les mesures décidées, la hausse de l'emploi des seniors. Les Etats membres se sont engagés à porter à 50 % le taux d'emploi des 55-64 ans. Une mesure appliquée avec plus ou moins de succès selon les pays. La France fait ici figure de mauvais élève : avec un taux d'emploi autour de 38 % stable depuis plusieurs années, elle se situe au 19e rang, bien loin du taux moyen européen (44,7 %). En tête du classement, on retrouve des pays comme la

Gerard DUPONT
2, Avenue du Général Leclerc
75014 PARIS
Tél : (33-1) 61 12 00 36 37
Gsm : (33-5) 61 12 00 36 36
Email : Gerard@wahoo.fr

58 ans, Marié, 2 enfants (29 ans)

Dire