

## LE PARI

# Chez Convers, la séniorité est une force

**Implanté à Nice depuis vingt ans, le centre d'appels Convers emploie 230 collaborateurs.**

**Un tiers d'entre eux sont des seniors et ont la main sur leur emploi du temps.**

Dans les centres d'appels, le taux de turn-over dépasse fréquemment les 30 %. Chez Convers, plate-forme de contacts créée à Nice en 1998, il atteint 2 %. Une raison à cela : cette société spécialisée dans les appels sortants de télévente mise sur une stratégie RH innovante qui repose notamment sur l'embauche et le maintien dans l'emploi des seniors. « Dès

## Un dispositif de « temps convenu »

L'organisation, qui réalise un chiffre d'affaires de 7 millions d'euros, emploie 230 collaborateurs, dont plus de 30 % de seniors. Parmi eux, nombreux sont ceux qui opèrent une reconversion professionnelle. Il arrive aussi que certains aient été éloignés de l'emploi suite à un accident de la vie. Convers les accompagne alors dans ce retour à la vie active. « Nous formons chaque nouveau collaborateur aux métiers de la relation client et aux techniques de vente », indique Anne Cagnard, associée-cofondatrice, directrice de la production et des ressources humaines.

Surtout, Convers s'attache à proposer des contrats et des emplois du temps sur mesure. En mettant en place un disposi-

*Chaque semaine, nous adaptons le planning en fonction de leurs contraintes personnelles. Cela permet d'offrir des CDI à des personnes qui n'auraient pas pu trouver d'emploi en raison de leurs obligations non professionnelles », souligne Anne Cagnard.*

## Equipes inter-générationnelles

Pour aider les managers de proximité à gérer ces équipes intergénérationnelles, la direction a déployé plusieurs dispositifs de sensibilisation et de formation. « On ne manage pas un senior et un junior de la même manière. Il faut savoir adapter la ligne managériale », pointe Philippe de Gibon. Pour sa part, Anne Cagnard précise que « ces formations sont un bon moyen d'en finir avec les idées reçues sur les seniors ».

Plus globalement, tout est mis en œuvre pour favoriser le bien-être au travail : les collaborateurs peuvent s'affranchir des scripts d'appel et construire eux-mêmes leur argumentaire, et les postes de travail offrent une vue imprenable sur la Méditerranée. L'année dernière, huit collaborateurs de Convers étaient censés partir à la retraite. Sept d'entre eux ont préféré rester. « Convers est l'illustration que la performance sociale entraîne la performance économique », conclut Philippe de Gibon. — J. L. B.



**L'année dernière, huit collaborateurs de Convers étaient censés partir à la retraite. Sept d'entre eux ont préféré rester. Photo Convers**

le début, il y a vingt ans, nous sommes allés chercher les talents du côté des tempes grises, convaincus que leur posture professionnelle et leur aisance relationnelle constituaient des éléments différenciants », explique Philippe de Gibon, président-cofondateur de Convers.

tif de « temps convenu », l'entreprise permet aux salariés de choisir la durée de travail hebdomadaire. « Les membres des équipes peuvent faire le choix de travailler 25, 30 ou 35 heures.



## CONVERS

LA FICHE D'IDENTITÉ

**Chiffre d'affaire :** 7 millions d'euros

**Effectif :** 230 collaborateurs, dont plus de 30% de seniors

**Taux de turn-over :** 2 %