

# Armatiss

## créera 400 emplois d'ici trois ans

Spécialisé en service client et télévente, le groupe Armatiss, leader sur le marché du centre de contacts, a choisi d'ouvrir son septième site à Auxerre. Une réussite à mettre à l'actif du partenariat constitué par le Conseil Général de l'Yonne, la Ville d'Auxerre et le Conseil Régional de Bourgogne.

Armatiss, leader sur le marché français du centre de contacts, regroupe 2 800 salariés sur 6 sites de production en France. La société implantera un septième centre à Auxerre en janvier 2009 et s'engage à créer 400 emplois en CDI (contrat à durée indéterminée). Le résultat d'un partenariat exemplaire entre la Ville d'Auxerre qui a mis à disposition le terrain sur le parc d'activités des Clairions, le Conseil Général qui, par l'intermédiaire de Yonne Équipement, a financé la construction du bâtiment, et la Région qui va prendre en charge, en collaboration avec l'Assedic Franche-Comté Bourgogne, la formation initiale des futurs salariés.

Lundi 3 mars a été signée, dans les locaux du Conseil Général à Auxerre, la convention entérinant l'arrivée dans le département de cette société experte en relation client. « Armatiss est classée n°2 en terme de capacité de production en France du fait de notre refus des délocalisations », a tenu à préciser devant un parterre d'élus Denis Akriche, le

créateur et PDG (Président-directeur général) du groupe. « Armatiss mène une politique de développement axée sur la redynamisation économique des régions françaises et s'engage à préserver les emplois créés. » La croissance continue « à deux chiffres » que l'entreprise connaît ferait rêver plus d'un chef d'entreprise : 53 % en 2005, 20 % en 2006, 43 % en 2007, 30 % attendus en 2008...

### Une « entreprise citoyenne »

Armatiss compte des clients de référence dans les télécom, l'énergie, le high-tech, les banques-assurances, les médias... Citons Orange, France Telecom, gCegetel, Bouygues Telecom, EDF, Gaz de France, Canal +, La Banque Postale, Sernam, Darty, France Loisirs, AGF, Caisse d'Épargne, BNP Paribas, Sofinco, etc. Si le groupe a l'art, il revendique aussi la manière. « Nous avons obtenu le "Label responsabilité sociale" (démarche volontariste de promotion de l'emploi durable dans une dimension éthique et humaine du métier), signé la "Charte de la diversité" (engagement en faveur

de la diversité culturelle, ethnique et sociale) et nous avons conclu un accord national relatif à la formation professionnelle (la formation continue représente 6 % de la masse salariale, NDLR) et à la formation des travailleurs handicapés. »

Les salariés d'Armatiss, à 74 % des femmes, ont 26 ans de moyenne d'âge et sont à 85 % employés en CDI à temps complet. « Nous sommes une petite entreprise dotée d'un gros effectif, résume Denis Akriche. La qualité de la gestion humaine est l'un de nos facteurs de réussite. »

Henri de Raincourt, Président sortant du Conseil Général, s'est réjoui, lors de la signature de la convention, de la politique de non-délocalisation d'Armatiss, qui « fait la démonstration qu'une entreprise n'est pas obligée d'aller à l'étranger pour développer une activité compétitive et rentable ».

### Un accompagnement public indispensable

À l'origine de l'implantation d'Armatiss dans l'Yonne, on trouve un contact

établi entre Laurence Lelouvier, la directrice des ressources humaines, et Maurice Pianon, le Conseiller Général de Tonnerre. Faute d'un bassin d'emploi suffisant dans le Tonnerrois<sup>(1)</sup>, l' élu a opéré un rapprochement avec le Conseil Général afin d'envisager une ouverture à Auxerre. Après une première rencontre en juillet 2007, le Département a sollicité la Ville et le Conseil Régional de Bourgogne afin de pouvoir présenter à l'entreprise une offre commune. C'est cette collaboration qui a permis à Auxerre de décrocher le projet.

« La mobilisation a été collective et totale », s'est félicité Henri de Raincourt. « Sans l'alliance des trois collectivités, chacune dans son domaine de compétences, et leur capacité à réagir vite, nous ne serions pas là aujourd'hui », a confirmé Guy Férez, le maire d'Auxerre. Nous avons ainsi prouvé que nous sommes capables de répondre aux défis de demain. »

François Patriat, le président de la Région, a indiqué pour sa part vivre « un moment historique » : d'abord, parce qu'« il s'agit de la deuxième implantation en Bourgogne après Nevers » ; ensuite

### Armatiss en dates et en chiffres

- 1989 : création de la société en région parisienne
- 2003 : ouverture du centre d'appels de Calais
- 2004 : ouverture de Boulogne-sur-Mer
- 2005 : ouverture de Châteauroux
- 2006 : ouverture de Caen
- 2008 : ouverture de Nevers
- Chiffre d'affaires : 5,5 millions d'euros en 2000, 17 en 2002, 45 en 2005, 51 en 2006 et 72,8 en 2007.
- 12 millions de contacts sortants (prise de rendez-vous, vente de produits et services, fidélisation, qualification de fichiers...)
- 6 millions de contacts entrants (service client, prise de commande, hotline...)

parce que « c'est une réussite dans des domaines où la Région avait des retards : les services. »

### Un engagement sur la durée

Le bâtiment de 3 900 m<sup>2</sup> construit par Yonne Équipement (5 millions d'euros, auxquels s'ajoute une participation de 142 000 euros aux travaux effectués par la Ville pour l'aménagement du parc d'activité<sup>(2)</sup>) sera loué au groupe Armatiss. La Région s'est engagée à participer aux investissements matériels à hauteur de 50 % avec un plafond de 200 000 € en 2009. Reste maintenant, comme l'a souligné François Patriat, « à réussir la seconde mi-temps : l'intégration des femmes et des hommes pour que l'entreprise soit performante »<sup>(3)</sup>.

Les 400 postes seront créés dans un délai de trois ans. Armatiss s'engage à les maintenir pendant 5 ans, « mais dans la pratique, c'est à durée indéterminée », a précisé son PDG. Quand nous choisissons une implantation, un bâtiment est construit, nous réalisons de gros investissements technologiques, donc nous nous inscrivons dans le long terme. » Les recrutements débiteront mi-octobre 2008, pour un lancement du site en janvier 2009.

Nathalie Hadrbolec  
contact@nathalie-hadrbolec.com

- (1) L'une des trois conditions pour l'ouverture d'un site avec la proximité de Paris et l'absence d'un autre centre d'appel dans la ville.
- (2) Le Conseil Régional et le Conseil Général ont également participé à l'aménagement du parc d'activités et à la réalisation d'équipements communs.
- (3) Le Conseil Régional a prévu une enveloppe d'1 million d'euros pour la formation. L'Assedic Franche-Comté Bourgogne s'inscrit dans le projet au titre de sa politique de retour à l'emploi à travers le financement de parcours de formation d'un public indemnifié.

### ➤ Contact: Armatiss.

79, avenue Édouard Vaillant, Le Quintet, 92100 Boulogne-Billancourt. Tél. : 0820 007 007  
Sur internet : www.armatiss.com

### Profil et formations

Les téléconseillers d'Armatiss ont un niveau bac à bac + 2, mais ainsi que le précise Denis Akriche, « nous recrutons les gens non pas sur des diplômes, mais sur des aptitudes ».

Les superviseurs sont également recrutés localement parmi les conseillers repérés comme ayant le meilleur potentiel.

Les personnes recrutées suivent ensuite un parcours de formation de huit semaines : 4 à 5 semaines en organisme, puis 3 d'apprentissage sur poste de travail.