

Conférence Senior entreprise le 18 février

L'insertion économique des plus de 50 ans sera le thème d'une conférence organisée par Cap entreprises, en partenariat avec Côtes d'Armor développement et le Conseil général, le vendredi 18 février, de 10 h à 17 h, au Zoopôle de Ploufragan, salle Ispaia. Au programme : présentation de la situation des plus de 50 ans en Europe et singulièrement en France et en Bretagne, aperçus d'expériences irlandaises et anglaises, témoignages de créateurs français de plus de 50 ans. Cette conférence fait suite au lancement, en octobre dernier, du programme européen "Senior entreprise", qui a pour objectif d'améliorer l'insertion économique des plus de 50 ans et dont le Conseil général est l'un des dix observateurs. *Inscriptions à la conférence auprès de Cap entreprises*
> 02 96 76 63 63
m.alcantara@inno-group.com



pour voir une vidéo présentant des entrepreneurs Costarmoricains de plus de 50 ans

Après 35 ans dans des groupes internationaux où il dirigea plusieurs filiales spécialisées dans le financement de matériel informatique, Pascal Janssen a repris Adexium il y a près de sept ans, faisant passer l'entreprise de six à 25 salariés.

Lamballe

Adexium prête sa voix aux entreprises

Le 18 février, à Ploufragan, se tient une conférence sur le thème de l'insertion économique des plus de 50 ans, notamment par la création et la reprise d'entreprises (lire ci-contre). Pascal Janssen, 57 ans, à la tête d'Adexium (*), un centre d'accueil téléphonique à Lamballe, devrait y intervenir.

“*Rollex France bonjour*”. Non, nous ne sommes pas chez le célèbre fabricant de montres, mais bien à Lamballe. Et la voix qui parle est celle d'une salariée d'Adexium. Un peu plus loin, une autre personne fixe un rendez-vous pour un ostéopathe. “*Nous sommes le standard externalisé de professions libérales et d'entreprises*”, résume Pascal Janssen, qui a repris la société il y a près de sept ans. Celle-ci comptait alors six salariés. Ils sont désormais 25. “*Historiquement, l'entreprise s'était spécialisée dans les professions libérales, aspect que j'ai continué à développer tout en diversifiant vers les entreprises*”. Outre Rollex, on peut citer Siemens, Osrarn, Le Gouessant... Au total, professions libérales et entreprises incluses, Adexium ne revendique pas moins de 400 clients, pour 2000 appels par jour. Et ce 24 h sur 24, sept jours sur sept, jours fériés inclus.

Horaires atypiques

Dans certains cas, l'entreprise prend en charge tous les appels entrants du client. Dans d'autres, elle intervient en

relais des équipes internes, plus particulièrement sur les horaires atypiques. Une situation fréquente dans le domaine médical, où prévaut la notion d'urgence, mais aussi dans certaines entreprises, à l'instar de Siemens. “*Nous assurons l'accueil téléphonique de leur hotline pour les équipements de surveillance dans des hôpitaux ou des ministères. Si le PC sécurité constate un problème sur un outil de surveillance, il nous appelle, on regarde si le dépannage de nuit est prévu dans le contrat et on fait alors intervenir un technicien*”, explique le directeur d'Adexium, tout en précisant qu'à l'époque du “*zapping*”, il est de toute manière dans l'intérêt des entreprises de rester proches de leurs clients en offrant un accueil 24 h sur 24.

Autre argument avancé : celui de la productivité. “*Je dis aux dirigeants qu'il est préférable qu'ils confient à leurs collaborateurs leurs vraies missions productives en les déchargeant des tâches à faible valeur ajoutée, comme des appels téléphoniques faisant perdre un temps considérable*”.

Et pour ce qui est du domaine médical, Pascal Janssen attribue trois avantages à l'externalisation : “*Nous répondons de 8 h du matin à 8 h du soir, samedi inclus. En outre, cela coûte moins cher et ne mobilise*

“Je suis venu ici en ne connaissant personne”

pas d'espace dans le cabinet”. Ce qui veut dire aussi que les personnes chargées de l'accueil téléphonique doivent être particu-

lièrement bien formées, pour identifier les urgences, etc. “*Avec l'accueil médical, vous êtes d'emblée dans la prise en charge, il faut être à l'écoute. Nous avons même un médecin qui nous paie plus cher pour être une oreille et passer du temps avec ses patients*”.

Avant de reprendre et de développer Adexium, Pascal Janssen a passé 35 ans dans des groupes internationaux, “*essentiellement dans le domaine du financement de matériel informatique destiné aux entreprises, par des opérations de crédit, de crédit-bail et de location*”. Chaque nouveau poste l'a amené à créer et à diriger une filiale dédiée à cette activité. Le dernier en date le conduit à prendre la direction d'une filiale de BNP Paribas, où il dirigea quelque 300 personnes. Mais à 50 ans, le voilà au chômage, suite à “*des divergences de points de vue*” avec sa direction. Pas question pour autant de baisser les bras. Trois mois plus tard, après avoir identifié des entreprises à reprendre, il arrive en Bretagne, bien qu'il ait passé 50 ans de sa vie à Paris. “*J'ai plongé, je suis venu ici en ne connaissant personne*”. Une capacité de rebond qu'il explique par son parcours. “*J'ai passé ma vie professionnelle à créer des filiales, il a fallu à chaque fois relever un nouveau challenge*”. Ce qu'il continue d'ailleurs à faire aujourd'hui. En effet, Adexium s'est lancé depuis peu dans l'activité de centre d'affaires, avec mise à disposition de bureaux et d'un secrétariat.

Laurent Le Baut

(*) En 2006 Adexium a bénéficié de l'aide Créarmor du Département pour un montant de 8000 € et en 2010, d'une aide à l'acquisition de bâtiment (43 526 €).



THÉRIER/JÉANDOT