

## Saint-Marcel

### En 10 ans, le centre Phonyr a reçu 25 millions d'appels...



Philippe Bassac, directeur de Phonyr.

« Dix ans..., c'est une étape très importante dans ce secteur d'activité très concurrentiel. » Directeur du centre d'appel depuis sa création en 2001 par Yves Rocher, Philippe Bassac s'apprête à fêter les dix ans de son entreprise avec ses 200 salariés, mardi. Comme lui, beaucoup de ces personnes, à 90 % des femmes, étaient déjà là au début de l'aventure. La moyenne de l'ancienneté est ici de 7 ans.

#### 200 salariés

« C'est pas mal pour un centre d'appel », souligne avec le sourire son directeur. C'est vrai que l'activité d'opérateur de télévente n'est pas réputée pour être particulièrement épanouissante. Mais quand on entre dans les locaux de Phonyr, installés sur la zone de la Paviotaie, derrière Super U, sur le site arboré d'une ancienne métairie, on ne trouve pas de minis bureaux entassés, séparés par des cloisons isolantes dans un open-space bruyant.

Ici, malgré les 200 personnes qui s'y relaient six jours sur sept, le calme règne dans ces bureaux « en pétales » de 140 postes répartis en trois



Créé il y a dix ans par Yves Rocher, le centre d'appel Phonyr compte aujourd'hui 200 salariés, à 90 % des femmes.

plateaux sur 1 900 m<sup>2</sup> de plain-pied. « On a conscience que le métier n'est pas facile, alors on a essayé de compenser avec des aménagements : lumière indirecte, climatisation, espace entre les bureaux... »

Installé derrière leur ordinateur, casque sur les oreilles et micro devant la bouche, les téléconseillères n'ont pas le temps de flâner. Le centre reçoit quelque 2,5 millions de contacts par an. Cela fait 100 appels par employé les bonnes journées. Malgré la cadence, pas question pour autant d'enfiler les heures d'affilée au poste. Les sessions ne dépassent pas les deux heures sans coupure, dans la salle de repos ou sur la terrasse,

donnant sur la verdure, juste à côté des plateaux. Avec 4 à 5 minutes de pause par heure, pas question de perdre du temps en trajet.

#### De nouveaux clients

Ces conditions de travail sont contrôlées par le comité du mieux être au travail dont font partie les salariés. L'année dernière, quand Yves Rocher a vendu son centre au géant Data base factory, une vague d'inquiétude avait touché le centre. Les employés craignaient pour leurs conditions de travail.

Un an après, « le climat social est plus serein », constate la CFDT. Ses délégués sont rassurés. « L'activité

s'est diversifiée et il y a eu de nouvelles embauches en CDI. On peut toujours faire mieux, mais ça va dans le bon sens. »

« Avec Data base factory, nous répondons à des appels d'offres et intégrons de nouveaux clients », confirme Philippe Bassac. Ainsi, si Yves Rocher reste ici le client principal, Phonyr reçoit aujourd'hui les appels pour le linge de maison Françoise Saget, les cosmétiques Santé naturelle ou les fournitures de bureau JM Bruneau.

Olivier CLÉRO.

## Josselin

### La fête des voisins à Cupidon



Une centaine de personnes était présente à cette soirée festive.

Samedi 4 juin, les habitants des rues Cupidon, Saulniers, colonel Bourgoïn et de la Sapinière se sont retrouvés à l'occasion de la fête des voisins organisée par Didier Commun. « Depuis cinq ans, nous avons plaisir à nous retrouver aux beaux jours où

chacun amène son panier et nous dînons tous ensemble sur des airs de musique, explique l'organisateur, c'est aussi l'occasion de rencontrer des personnes que l'on croise toute l'année ».

### Un Super U va se construire à Bellevue

La commission départementale d'aménagement commercial (CDAC) s'est réunie, le mercredi 1<sup>er</sup> juin, et a donné un avis favorable à l'unanimité pour la création, dans l'Espace Oxygène, au lieu-dit Bellevue, d'un ensemble commercial d'une surface de vente totale de 4 084 m<sup>2</sup>. L'ensemble comprend un hypermarché à l'enseigne « Super U » d'une surface

de vente de 3 500 m<sup>2</sup>, y compris le local « cousesu.com » et d'une galerie marchande d'une surface de vente de 584 m<sup>2</sup> répartie en 8 commerces non alimentaires de 30 à 150 m<sup>2</sup>. Le projet est porté par SAS Desse distribution représentée par Jean-Claude Karmann, président dont le siège social est à Josselin.

#### ■ CHD Pact-Arim

Permanence mardi 7 juin, 9 h à 12 h, à la communauté de communes, 3, place des Remparts. Prolongation du programme OPAH 2011-2012 : amélioration de l'habitat. Pour des projets d'amélioration thermique, d'adaptation du logement ou pour des projets locatifs, le CHD Pact-Arim 56 assure une permanence à la communauté de communes du pays de Josselin le 1<sup>er</sup> mardi de chaque mois. Contact : 02 97 40 96 96.