



Réussites canadiennes de commerce international 01-06

Un centre d'appels profite à l'économie de Welland

Nom et adresse de l'entreprise	Nom de la personne à contacter
	Dan Degazio, responsable du développement économique et touristique Tél.: (905) 735-1700 Télé.: (905) 735-1543 Courriel: dan.degazio@welland.ca
Principale citation	
M. Degazio ajoute : « Le soutien du PAIC nous a été considérablement utile. Il nous permis de prendre des initiatives que nous n'aurions pas pu mener à bien autrement. »	
Histoire détaillée	
Grâce à son dynamisme promotionnel, la Ville de Welland a décroché il y a quatre ans un important investissement américain qui aujourd'hui paie des dividendes. Convergys, chef de file mondial dans le secteur des centres d'appels, avait envisagé, puis renoncé, à installer un centre d'appels dans cette ville du Sud de l'Ontario, située près de Niagara Falls, dans la péninsule du Niagara. Mais Dan Degazio, responsable du développement économique et touristique de la Ville, a persévéré. Il a approché l'entreprise lors d'une foire commerciale à Toronto, simplement pour lui demander de donner une seconde chance à Welland.	

Pour de plus amples renseignements sur cette série, communiquez avec les Relations avec les médias (MAECI)

Sa persévérance – signature caractéristique de la réussite dans le secteur du centre d'appels – a porté fruit. C'était presque comme si M. Degazio, ancien joueur semi-professionnel de hockey, avait fait sien le sens du labeur et la devise de Convergys : « *Outthinking. Outdoing* », à savoir, surpasser... en pensée comme dans les actes.

Conquis par les avantages de Welland, Convergys a ouvert en mai 2002 un nouveau centre d'appels de 700 postes et a dépensé plus de 7,5 millions de dollars pour rénover un édifice de plus de 45 000 pieds carrés.

Aujourd'hui, Convergys est opérationnelle et contribue au développement de Welland, en Ontario. Depuis l'investissement initial, le nombre d'emplois a crû et atteint presque 1000 postes.

À eux seuls, les efforts de M. Degazio n'auraient pas permis de décrocher cet investissement. Welland a été aidée par un solide plan d'affaires et une bonne dose d'appui du gouvernement fédéral.

En 2001, Welland a obtenu une contribution de 18 000 dollars au titre du Programme d'appui à l'investissement dans les communautés (PAIC). Ce programme, administré par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, est destiné à aider les municipalités à attirer l'investissement étranger direct.

Jusqu'à 50 p. 100 du financement d'un projet peut être assuré au titre du PAIC. Le reste des fonds doit provenir du secteur privé et des communautés locales.

Avec les fonds obtenus au titre du PAIC, Welland a fait appel aux services d'un professeur d'économie pour élaborer une stratégie commerciale fondée sur une analyse de la concurrence.

C'est à Emanuel Carvalho, professeur d'économie très respecté de l'Université de Waterloo, que cette analyse a été confiée. M. Degazio précise : « Nous lui avons demandé de nous dire où nous réussissions bien. »

M. Carvalho a constaté la disponibilité immédiate d'un bassin de main-d'œuvre qualifiée et a misé sur les terrains accessibles et bon marché qui ceignent la ville. Il a recommandé que Welland s'attache à attirer des secteurs qui reposent sur la technologie, comme les centres d'appels. Vers la fin de 2001, M. Carvalho a fait une présentation largement couverte par les médias.

« À partir de l'analyse de M. Carvalho, nous avons bâti une présentation que nous avons envoyée à Convergys », raconte M. Degazio. L'analyse de M. Carvalho montrait qu'à Welland les employés étaient loyaux, les salaires concurrentiels, la main-d'œuvre qualifiée et le marché de l'immobilier attrayant, et que la ville disposait d'un collège communautaire dont la société pouvait tirer parti. « Un programme couronné par un diplôme dans le domaine des centres d'appels était en effet assuré par le collège. »

En fait, Convergys est un centre d'appels entrants qui gère les appels portant sur des questions de service à la clientèle. Le personnel doit donc détenir un certain niveau de connaissances et d'expertise sur les produits des clients de la société.

Par ailleurs, la ville était déjà équipée d'un réseau de fibres optiques, ce qui était encore rare en 2002.

« Nous étions déjà en négociation avec les responsables de Convergys à cette époque. Mais l'analyse nous a permis de leur donner un aperçu objectif de nos points forts et de les convaincre qu'un centre d'appels pouvait marcher à Welland. »

Le sélectionneur de sites de la société, basé à Chicago, avait au départ contacté Welland, avant de radier la ville de la liste des endroits envisagés. « Nous leur avons demandé de revoir leur position et grâce aux éléments tirés de l'analyse, nous sommes de nouveau entrés en lice. »

M. Degazio ajoute : « Le soutien du PAIC nous a été considérablement utile. Il nous permis de prendre des initiatives que nous n'aurions pas pu mener à bien autrement. »

La Ville a publié également une brochure avec l'aide du PAIC et conçu un site Web de réalité virtuelle. Le programme de réalité virtuelle permet aux internautes de créer des scénarios de simulation, par exemple la construction d'un complexe de bureaux et de visualiser à quoi il ressemblerait. « Grâce à ce programme, les investisseurs peuvent voir Welland avant de venir », explique M. Degazio. Il a d'ailleurs utilisé le programme pour démontrer le pouvoir d'attraction de Welland à d'éventuels investisseurs de New York, Boston, Buffalo et d'autres grandes villes américaines.

L'aide apportée au titre du PAIC et l'investissement de Convergys sont arrivés à temps. L'économie de Welland était traditionnellement centrée sur la fabrication de l'acier. Lorsque cette industrie a affiché un repli dans les années 1990, la communauté a commencé à chercher de nouvelles perspectives de croissance économique.

La société a investi à Welland au moment où deux grands fabricants fermaient leurs portes. « Leur arrivée nous a donné un coup de pouce au moment même où des personnes se retrouvaient sans emploi », explique M. Degazio.

L'investissement de Convergys a contribué à sauver un centre commercial local qui était sur le point de fermer. Aujourd'hui, celui-ci fourmille d'activité avec ses divers magasins de vente au détail et emploie de 200 à 300 personnes, s'ajoutant à ceux du centre d'appels.

La société aide également la ville d'autres manières, ce qui fait dire à M. Degazio qu'« elle est consciente de ses responsabilités sociales. Elle achète de la publicité en plus de soutenir et d'assister aux manifestations communautaires. »

Installée à Cincinnati, dans l'Ohio, Convergys emploie 62 000 personnes et possède 68 centres de contact, de service et de données dans le monde

Pour de plus amples renseignements sur cette série, communiquez avec les Relations avec les médias (MAECI)

Tél. : (613) 995-1874

Télec. : (613) 995- 1405

www.international.gc.ca

Pour de plus amples renseignements sur cette série, communiquez avec les Relations avec les médias
(MAECI)

Tél. : (613) 995-1874

Télec. : (613) 995- 1405

www.international.gc.ca