



## Stream recrute des techniciens support/hotliners et des assistants commerciaux et logistique

**Rencontre avec Charlotte Duda, DRH France-Tunisie de Stream International Inc., leader mondial de l'assistance informatique à distance.**

### Présentez-nous votre entreprise...

Charlotte Duda : Numéro un de l'assistance informatique à distance, Stream International est un groupe mondial regroupant 22 centres de contacts dans 10 pays, soit au total plus de 10 000 salariés parlant 15 langues différentes. Les plus grands noms de l'informatique et des nouvelles technologies nous confient leur assistance technique, sur des milliers de produits différents, hard ou soft. Cette assistance est réalisée essentiellement par téléphone mais également par Internet.

En France, Stream s'appuie sur deux sites : le siège social, à Vélizy (78), qui accueille environ 250 salariés, et le site d'Angers, ouvert en 2001, qui emploie environ 280 salariés. La France gère également un site ouvert à Tunis en 2004, et qui accueille aujourd'hui 400 salariés.

### Quels types de profils recrutez-vous actuellement ?

Charlotte Duda : Aujourd'hui, nous recrutons deux types de profils : des techniciens support/hotliners et des assistants commerciaux et logistique. Les techniciens support/hotliners sont les techniciens chargés de dépanner les utilisateurs, particuliers ou entreprises, depuis l'établissement du diagnostic technique jusqu'à la proposition d'une solution de résolution. Actuellement, nous renforçons les équipes en charge de la hotline mise en place pour les particuliers, utilisateurs d'ADSL, de télévision et de téléphonie, ainsi que celle dédiée aux imprimantes professionnelles. Pour ces postes, nous recrutons des personnes à temps plein ou à temps par-

tiel ; nous proposons également aux étudiants de venir travailler cet été à temps plein, puis à temps partiel à la rentrée, lorsqu'ils reprendront les cours.

Nous recherchons des candidats ayant des compétences informatiques de généralistes : connaissance de l'architecture PC, des périphériques, des navigateurs Internet et des messageries. Chez Stream, nous apprécions particulièrement les autodidactes « bidouilleurs », passionnés d'informatique qui passent beaucoup de temps sur leur PC.

Nous recrutons également des assistants commerciaux et logistique. Ils sont chargés de coordonner les interventions techniques itinérantes chez les clients et il s'agit pour eux de commander les pièces informatiques, de les faire livrer chez le client, et de gérer les plannings des techniciens chargés de la réparation. Pour ces postes, aucune compétence technique n'est requise ; en revanche, il est indispensable d'être rigoureux, organisé et méthodique.

Enfin, nos techniciens support et nos assistants commerciaux et logistique sont en relation directe avec nos clients et les utilisateurs : dans tous les cas, la patience, le goût du relationnel et le sens pédagogique et du service sont indispensables !

Nos futures recrues intégreront nos équipes de Vélizy (78) et découvriront, dans un environnement de travail agréable, les valeurs que nous défendons au quotidien : professionnalisme, convivialité, proximité dans les relations humaines, diversité et respect des individualités.

### Proposez-vous une formation pour faciliter l'intégration des techniciens support/hotliners que vous recrutez ?

Charlotte Duda : Une formation de plusieurs semaines sur nos produits et sur nos procédures internes est prévue pour ces nouveaux collaborateurs. La formation a généralement lieu en deux temps. Une première partie, théorique, se déroule en salle de formation. Les nouveaux embauchés sont formés sur les produits qu'ils devront « supporter », sur les process et les outils à leur disposition. La deuxième partie de la formation est pratique et se déroule sur nos plateaux : chaque nouveau collaborateur travaille en binôme avec un salarié de l'équipe, pour faire de l'écoute passive, puis active. Au bout de deux à trois semaines selon les équipes, les nouveaux sont à même de prendre seuls leurs premiers appels.

### Quels types de contrats proposez-vous ?

Charlotte Duda : Tous ces postes sont à pourvoir en CDD de trois à six mois dans un premier temps, puis, soit renouvelés, soit transformés en CDI. Nous travaillons 36 h 30 par semaine, du lundi au vendredi entre 8 h et 19 h pour les assistants commerciaux et logistique, et du lundi au samedi entre 8 h et 21 h pour les techniciens support. Nous offrons également des possibilités de contrat à temps partiel le soir et le week-end pour des étudiants, et/ou à temps plein pour l'été. La durée du travail est comprise entre 8 h et 20 h par semaine. Nous sommes très souples et pouvons nous adapter aux plannings des



Charlotte Duda, DRH France-Tunisie de Stream International Inc.

étudiants, pourvu qu'ils viennent travailler au moins 8 h les samedis ou 3 soirs par semaine.

### Comment nos lecteurs doivent-ils vous faire parvenir leur candidature ? Comment se déroulera le recrutement ?

Charlotte Duda : Les candidatures peuvent être adressées à tout moment à notre service recrutement, par e-mail ou par courrier. Les candidats seront d'abord contactés par téléphone, pour un rapide échange téléphonique, puis, quand le process se poursuit, ils sont convoqués pour un entretien et des tests informatiques.

Propos recueillis par A. de G.

**Lire annonce page 29**