

---

Journal Ouest-France du **mardi 10 juin 2008**

Edition : **Cotes-d'Armor** - Rubriques : **Départementale**

---

## Le standard de 400 entreprises est à Lamballe

**Adexium, c'est un centre d'accueil téléphonique de quinze salariés. L'activité se porte bien : le chiffre d'affaires a doublé en quatre ans.**

Imaginez : vous appelez votre cabinet médical pour prendre rendez-vous. Au bout du fil, une femme à la voix charmante, bienveillante et prévenante. La secrétaire de votre médecin préféré ? Pas forcément. En fait, c'est peut-être une employée d'Adexium, située à quelques dizaines, voire quelques centaines de kilomètres de chez vous, à Lamballe. Pourtant, ça n'a rien n'a changé.



A Lamballe, Adexium emploie 15 personnes.

Adexium ? Techniquement, c'est un centre d'accueil téléphonique. C'est une sorte de secrétaire à distance. La société passe un contrat avec une entreprise, qui lui demande d'assurer une permanence au téléphone, de gérer les urgences, prendre des messages, passer commande. Agenda et fiches clients sont partagés. Le centre d'accueil facture les appels autour d'un euro.

Remède au pétrole cher

Adexium existe depuis 20 ans à Lamballe. Elle a été rachetée il y a quatre ans par Pascal Janssen, 54 ans, qui a doublé l'activité de la PME. 2004 : six salariés ; 2008 : quinze. 2004 : 200 000 € de chiffre d'affaires ; 2008 : 400 000 €. Pour 2008, les prévisions sont bonnes : « **Nous prévoyons une hausse du chiffre d'affaires de 25 %** », assure Pascal Janssen.

Membre de l'association « Produit en Bretagne », l'entreprise lamballaise compte 400 clients dans toute la France. Outre des médecins et des professions libérales, il y a aussi des artisans et de grosses sociétés internationales. L'activité étant florissante, Adexium a créé un groupement d'intérêt économique (GIE) avec quatre autres centres d'accueil de l'Ouest pour « **travailler avec des gros clients** » qui reçoivent 2 000 appels par jour.

« **Aujourd'hui, on voit bien qu'avec le coût du pétrole, les entreprises vont diminuer les déplacements et augmenter leur disponibilité en accueil téléphonique. Or, en moyenne, aujourd'hui un appel sur quatre est perdu**, explique Pascal Janssen. **Celui qui veut conquérir des marchés ou avoir de bonnes relations commerciales ne peut supporter ça.** » M.D.