

Ouverture d'un nouveau centre d'appels pour Monext à Manosque, en région PACA

Aix-en-Provence, le 4 novembre 2011. *Monext, acteur majeur du paiement électronique en France, ouvre un nouveau centre d'appels multilingue à Manosque, dans les Alpes de Haute-Provence. Ce deuxième centre, après Aix-en-Provence, permet à Monext d'assurer une continuité sans faille de son service. Avec ses 200 collaborateurs répartis sur les deux sites, Monext peut ainsi traiter quotidiennement 13 000 à 15 000 appels par jour, 24/24 et 7/7.*

Monext a choisi Manosque pour implanter son nouveau centre d'appels. Opérationnel depuis le 13 octobre 2010, ce site de 1 000m² regroupe déjà un responsable de production, un chef de plateau, 4 superviseurs et près de 40 téléconseillers, tous au minimum bilingues. Dans les prochains mois, les effectifs pourront évoluer.

Ce centre d'appels gère les appels téléphoniques des porteurs de cartes et des commerçants de 150 établissements bancaires, qui ont choisi Monext pour externaliser leur service clients. Pour répondre à ces clients répartis dans toute l'Europe, les personnes recrutées doivent toutes parler au minimum deux langues, dont le français, l'anglais, l'italien et l'espagnol.

Appliquant les mêmes normes de haute sécurité qui ont permis au centre d'Aix en Provence d'être certifié PCI DSS, le nouveau centre offre un traitement hautement sécurisé des données, notamment la solution de chiffrement de l'ensemble des données sensibles comme le numéro de carte (PAN). Les procédures de contrôle d'accès des téléconseillers et superviseurs sont également très strictes et chaque action réalisée pour un porteur ou un commerçant de la banque peut être tracée.

Monext pourra ainsi répartir les flux d'appels sur les deux sites et basculer tous les appels sur Manosque en cas de nécessité sur le site d'Aix-en-Provence.

Roland Gomez, président de la Mission de Développement Economique, explique : *« l'implantation de Monext est une vraie réussite pour la MDE et le fruit d'un travail acharné de toute l'équipe ! L'ouverture du centre a dynamisé le bassin de l'emploi et le recrutement a pu se faire en local. Ce qui est également très satisfaisant c'est que nous avons eu de nombreux témoignages de salariés de Monext qui ont été mutés à Manosque et qui sont aujourd'hui ravis de travailler chez nous ! »*

Gilles Ferec, directeur des opérations de Monext, ajoute : *« Nous sommes très satisfaits de cette nouvelle implantation. Les locaux, situés dans la Zone Industrielle Saint Joseph, répondent à notre cahier des charges très strict. L'installation s'est donc faite rapidement et sans encombre, notamment grâce au concours de la MDE 04. Ce centre offre aux salariés du groupe un cadre de travail idéal, à moins d'une heure d'Aix-en-Provence et tout près d'une zone animée. »*

A propos de Monext

Monext est un acteur majeur du paiement électronique en France. C'est un pure player monétique qui couvre l'intégralité de la chaîne de valeur. L'entreprise génère un chiffre d'affaires de plus de 60 M€ et s'appuie sur 480 collaborateurs pour gérer plus de :

- 6,5 millions de cartes de paiement et de crédit
- 900 millions de transactions en 2010
- 100 000 terminaux de paiement

Monext fournit des solutions de transactions innovantes, avec ou sans carte, qu'il s'agisse de paiement électronique sur le point de vente, sur Internet ou sur mobile, de manière sécurisée, fiable et immédiate. Avec des clients dans la banque, la distribution et le commerce, Monext ambitionne de s'imposer comme un leader européen d'un secteur en forte croissance.

www.monext.fr

A propos de la MDE

La Mission de développement économique 04 (MDE04) est l'agence de développement économique des Alpes de Haute-Provence, département au cœur de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Elle a pour vocation de :

- promouvoir le territoire auprès de porteurs de projets ;
- prospecter des industriels en France et à l'étranger en recherche de sites d'implantation ;
- accueillir et accompagner les entreprises sur le territoire en leur proposant des services gratuits et confidentiels (information économique, juridique et fiscale, aide au montage des dossiers de financement, démarches administratives, recrutement, aide à la mobilité des salariés, recherche de partenaires...).

www.mde04.com

| Contact presse MONEXT | Contact presse MDE 04 |
|--|--|
| Kablé Communication Finance Nolwenn Salaün 01 44 50 54 74 Nolwenn.salaun@kable-cf.com | Camille JANKOWSKI 04 92 35 52 64 camille.jankowski@mde04.com |