

Com Tu veux!

La Gazette de la Fondation KASA pour les francophones

Edito

Chers Kasaphiles

Echangeant, il y a quelques jours, avec un universitaire étranger venu participer à l'Université française en Arménie au colloque annuel des chaires Senghor de la francophonie, celui-ci me disait qu'ignorant tout du pays, il avait beaucoup lu avant son voyage mais qu'en fin de séjour, il était clairement persuadé d'une chose : « l'Arménie est bien plus attractive en réalité que son image dans les livres et les journaux ». Et de me faire part de son constat de la vitalité, du dynamisme d'Erevan, de l'ouverture d'esprit de sa jeunesse... et de la francophilie croisée au quotidien des rues de la capitale, qui fait qu'un francophone ne se sent jamais étranger en Arménie, même s'il n'est pas toujours compris en français.

Je me suis alors souvenu que, prenant mon poste à l'Ambassade en septembre 2012 et consultant les archives du service culturel, d'être tombé sur le premier numéro de la revue de l'association des professeurs de français (l'AAEF) créée le 3 janvier 2001, dont le nom magnifique mérite d'être rappelé aujourd'hui et qui pourrait parfaitement figurer à l'entrée des locaux de l'association Kasa : « Je crois au français ».

Il y a en Arménie, dans cette attente de langue française et - pardonnez-moi ce tropisme français - les conséquences d'une histoire commune avec la France, inaugurée dès le Moyen Age.

Au 19^{ème} siècle, à partir de 1870, prend naissance en France un mouvement arménophile qui touche d'influents membres de la classe politique de tous bords comme Clémenceau, Jean-Jaurès ou des écrivains comme Anatole France, et qui révèle à l'opinion française les massacres de 1896 puis dénonce vigoureusement à la face du monde le génocide de 1915.

Parmi les pays européens, la France aura été au premier rang des soutiens à l'indépendance de l'Arménie et à la création de l'Etat arménien. La première et éphémère République arménienne, de 1918 à 1920, a eu à sa tête une partie des élites des empires ottoman, russe et perse largement francophone. Une délégation de ces intellectuels francophones participe à la conférence de la paix à Paris en 1919. A la fin de la république, son siège en exil est situé dans la capitale française.

En 1988, la France est aux côtés de l'Arménie dans un large élan de solidarité lorsque survient le tremblement de terre du 7 décembre 1988 dont nous allons commémorer cette année non pas le 25^{ème} deuil mais une renaissance qui doit tout à la jeunesse arménienne. La France est encore aux côtés de l'Arménie au moment de l'indépendance, en septembre 1991, pour accompagner un Etat qui se constitue sur les ruines de l'Empire soviétique et malgré la guerre avec son voisin azerbaïdjanais.

Mais la francophonie n'est pas seulement affaire de langue, pas seulement donc « croire au français ». C'est d'abord croire aux valeurs francophones, la démocratie, l'Etat de droit, la tolérance et la liberté d'expression et, pour l'Arménie, s'ancrer dans l'Europe.

Je pensais en commençant ce billet pour l'association Kasa, qui m'est chère, parler de francophonie économique comme un enjeu d'avenir et une orientation prioritaire de la coopération bilatérale franco-arménienne.

Payts « Pavarar é » : en ces temps d'interrogation sur les choix économiques du pays, l'Union douanière avec la Russie, n'oublions pas ce qu'écrivait Paul Valéry à propos de l'Arménie : « Une nation qui a été successivement romanisée, christianisée et soumise, quant à l'intelligence, à la discipline des Grecs, est authentiquement européenne ».

Authentiquement francophone, authentiquement européenne, ne serait-ce pas l'objectif de Kasa ?

Jean-Michel Kasbarian
Conseiller de Coopération et d'Action Culturelle
Ambassade de France en Arménie



Portrait
du mois



Livre
du mois



Sujet
d'Actualité

Com Tu veux!

Octobre
Novembre
2013

Numéro 5

La Gazette de la Fondation KASA pour les francophones

Zarouhi HOVHANNISSIAN, assistante du directeur à *Call Centre Performance*.

“Vouloir c’est pouvoir.”

Quelles sont les joies, les frustrations, les difficultés rencontrées dans votre travail ?

A *Call Centre*, tout est nouveau pour moi, nouvel endroit, nouvelles personnes, donc il faut du temps pour s’adapter. Ce qui me procure le plus de joie dans mon travail c’est que je peux utiliser la langue française et en plus, l’améliorer. Même si on est le meilleur étudiant à l’université, on a toujours quelque chose à apprendre.

Parlez-nous de votre parcours scolaire et professionnel.

J’ai terminé ma formation en langues française et anglaise en 2008 à l’université linguistique Briousov. Malheureusement, après mes études, je n’ai pas trouvé de travail en rapport avec ma formation, car je n’avais pas d’expérience. Pour un étudiant qui vient juste de terminer l’université, il est difficile de trouver du travail.

Que souhaiteriez-vous pour les étudiants qui viennent de terminer l’université ?

Je souhaite à nos étudiants, à ceux qui recherchent du travail dans leur domaine, d’être ferme, d’être résistant, de toujours chercher et de ne jamais se contenter d’un travail alimentaire.

Quels conseils donneriez-vous aux personnes qui souhaiteraient exercer le métier d’assistante de direction ?

Il faut être indulgent. Il faut savoir prévoir à l’avance. Il est aussi important d’avoir l’esprit d’équipe.

La pratique de la langue française est-elle nécessaire dans votre métier ?

Elle m’est nécessaire pour communiquer avec le directeur et avec les clients des compagnies francophones. Bien parler français, c’est très important pour l’image de notre entreprise.

Quelles compétences recherchez-vous chez un nouveau collaborateur ?

Outre une bonne connaissance des langues étrangères, il faut qu’il soit sociable, car il doit pouvoir facilement communiquer avec les collaborateurs et les clients. Il doit aussi être travailleur et flexible.

En dehors de votre activité professionnelle, avez-vous des centres d’intérêt ? Si oui, quelles sont les valeurs que vous aimeriez transmettre à travers ces engagements ?

J’aime beaucoup le théâtre et le cinéma, j’aime les bons films, ceux qui ont un réel sens. La lecture a aussi une place importante dans ma vie. Le rapport avec l’art nous rend plus sincère, plus honnête; ce qui peut nous mener vers la réussite.

Quelle est votre devise préférée ?

Vouloir c’est pouvoir, j’en suis sûre.

Dès novembre 2013 la fondation KASA vous invite à participer
à ses activités francophones un samedi sur deux:

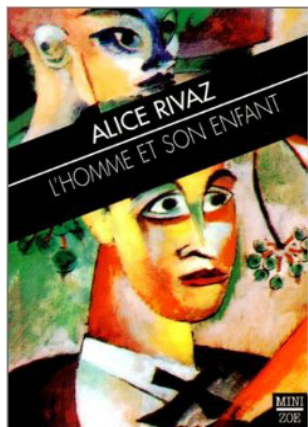
- Clubs de lecture de littérature francophone contemporaine à Erevan et à Gumri
- Discussions sur des thèmes d’actualité avec des intervenants du milieu économique francophone à Erevan
- “Pause Cinéma”, diffusion de films francophones à Gumri.

Pour participation ou détails nous contacter: centre Espaces à Erevan, centre KASA Gumri.

Livre du mois

Venez découvrir ce livre dans
l'une des deux bibliothèques de
KASA

L'homme et son enfant d'Alice Rivaz



Alice Rivaz,
née en 1901 à Rovray,
a vécu et composé toute
son œuvre à Genève. Elle
est, avec Corinna Bille, la
femme écrivain romande
la plus importante du 20^{ème}
siècle. Dans son œuvre elle
illustre et défend la desti-
née des femmes et de ceux
que la société marginalise.

La solitude, la vie ratée, les rêves et les illusions perdues sont les thèmes des trois nouvelles réunies ici. Elles narrent d'humbles destinées avec une sensibilité et une sympathie plus efficaces qu'un discours polémique.

Extrait

Bizarre qu'après tant d'années il se sente ainsi tenu de faire de l'ordre dans son bureau, chaque samedi matin, quand midi approchait. Tout à fait comme un homme qui part en voyage et qui se dit qu'il ne reviendra peut-être pas, car vous ne savez ni le jour, ni l'heure. Si longtemps il avait été persuadé que cette heure et ce jour viendraient, mais que ce ne serait pas pour sa mort, parce qu'il devait d'abord rencontrer sa vie pour avoir droit à sa mort. Si longtemps, il avait été persuadé que le jour où il rencontrerait sa vie serait celui où il quitterait définitivement le bureau.

L'avis de Roza et de Micheline, participantes au club de lecture



« En lisant la nouvelle *L'homme et son enfant*, je me suis imaginée dans le rôle de cet homme, qui est littéralement effrayé de vivre. Je trouve horrible de détester sa propre image, d'avoir un autre « soi », prisonnier, et qui se révolte tout à coup, car il manque d'amour, car il meurt spirituellement. L'idée générale que j'ai développée, c'est qu'il est inutile de craindre ses rêves personnels. Il faut toujours être prêt à aller à la rencontre des mille problèmes qui nous entourent, au lieu de s'inventer des excuses pour une vie inutile. Le bonheur n'est jamais offert, on le construit et avec bien des efforts. »
Roza Poghossian



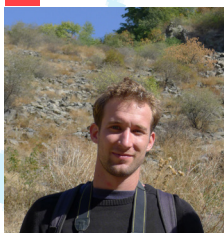
J'ai longtemps cherché cet enfant qui n'apparaît qu'au cours des deux dernières pages de la nouvelle qui en compte une douzaine. Dès le début, nous voici plongés dans une ambiance triste et sombre d'un homme insatisfait et malheureux au travail et en ménage. Chaque samedi il quitte son bureau en espérant ne plus y retourner le lundi. Chaque soir il retrouve une femme qui a perdu ses attraits et avec qui la communication est devenue impossible. Nous sommes comme pris dans un étau noir et poussiéreux et désespérant. Les rêves et les ambitions sont toujours reportés au lendemain, et au final sur un enfant censé cristalliser et porter les espoirs déçus. C'est ce qui explique pourquoi il apparaît dans le titre. Au fil de la lecture cet homme pour qui nous pourrions avoir de la compassion peut devenir très antipathique par la mise à nu de sa grande faiblesse et de son manque de courage et d'énergie. Un exemple à ne pas suivre... La nouvelle se lit facilement car l'écriture est fluide et la lassitude et le découragement de l'homme sont bien plantés dans un décor bien morose.

Micheline Debuss

Sujet d'Actualité

« Rencontre avec un jeune archéologue suisse en Arménie »

Fabien Krähenbühl, archéologue suisse effectuant son service civil en Arménie



C'est la 3^{ème} fois que je viens en Arménie dans le cadre de mon service civil au sein de la fondation KASA. J'y étais déjà venu en 2011 et en 2012 pour des périodes de 3 mois. Au cours de ces affectations, j'ai participé, d'une part, à une mission archéologique sur le site de l'église d'Ereruyk et, d'autre part, à certains des projets de KASA visant à la promotion du tourisme en Arménie.

La basilique d'Ereruyk (fin du V^{ème}-début VI^{ème} s.) est située sur le territoire du village d'Anipemza (région du Chirak). Depuis 2009, ce site est l'objet d'investigations archéologiques menées par une équipe franco-arménienne dirigée par Patrick Donabédian en collaboration avec le musée régional du Chirak. Ces recherches ont contribué à améliorer notre connaissance de cette église et de son environnement direct, notamment du cimetière s'étendant au pied du monument.

La fouille y a révélé la présence de nombreuses tombes (plus de 60 ont été explorées), en majorité médiévales. L'étude de ces sépultures nous offre une foule d'informations sur l'histoire du site, sur son développement et sur l'évolution des modalités funéraires. Ces campagnes donnent lieu chaque année à la rédaction d'un rapport et à des communications orales et écrites destinées aussi bien aux scientifiques qu'au grand public.

En 2011 et 2012, mon travail pour KASA a surtout consisté à la réalisation d'une petite brochure touristique et culturelle sur la région du Chirak (voir le n° 5 de *Com' Tu veux*).

Cette année, mon projet avec KASA est d'élaborer une brochure sur l'architecture chrétienne arménienne. Se basant sur les derniers travaux spécialisés, son objectif sera à la fois de fournir un outil de travail pour les guides et un instrument de découverte pour le grand public. Cet ouvrage devrait paraître courant 2014.

Contacts

Fondation
Humanitaire
Suisse KASA

Présidente de la rédaction: Monique Bondolfi
Rédactrice en chef: Zara Papikian
Responsable de la diffusion: Zara Papikian (zara.papikian@kasa.am)
Journalistes: Anna Tchopourian, Ludivine Mauriot Longhi
Graphisme: Florian Girod
Photographes: Araxia Haroutunyan

« A travers mes séjours en Arménie, j'ai découvert une terre riche en histoire et en monuments, mais également une population accueillante et devant faire preuve de courage pour se tourner vers l'avenir. »

Com Tu veux!

La Gazette de la fondation KASA pour les francophones

Focus sur l'entreprise *Call Center Performance*

Olivier MOURADIAN
Fondateur et Directeur de l'entreprise



Date de création: 2012

Domaine d'activités: Sondages, télémarketing, réception d'appels, qualification base de données

Implantation: Erévan

Langue(s) pratiquée(s): langues européennes, langues orientales

Nombre de collaborateurs: 4

Adresse du siège social: Azatutyun 24, Erevan, Arménie

Quelle est votre lien avec l'Arménie ?

Très affectif: français d'origine arménienne, je me suis toujours considéré comme arménien.

Pendant des années, j'ai donné de l'argent pour l'Arménie. Ensuite j'ai décidé de m'engager encore plus en investissant en Arménie, pour contribuer à l'évolution du pays et ralentir la double émigration de notre jeunesse. Émigration vers l'étranger d'une part, mais aussi migration des provinces vers la capitale Erevan, où réside actuellement quasiment la moitié de la population arménienne.

Que peut-on créer comme activité en Arménie? Des prestations de services car ce secteur d'activité n'est pas affecté par le blocus et est facilement délocalisable en Arménie. C'est ainsi qu'après avoir travaillé entre 2009 et 2012, avec des entreprises arméniennes, j'ai décidé de créer ma propre entreprise à Erevan fin 2012.

Quel est votre parcours professionnel?

Assez classique: École supérieure de commerce en France. J'ai ensuite créé une entreprise de prêt à porter que j'ai vendue en 1988.

En tant que spécialiste du commerce et des finances internationales, j'ai restructuré un grand nombre de services dans différentes Multinationales en France et en Angleterre, en partant à la conquête de nouveaux marchés et en redéployant ces départements sur de nouveaux produits et services.

A mon retour d'Angleterre, je me suis spécialisé dans la restructuration des banques, (iraniennes, françaises, anglaises, espagnoles,...), me procurant ainsi une expertise reconnue internationalement.

Et puis un jour un ami, qui avait un centre d'appels en Arménie, ne savait pas trop quoi en faire. Il m'a proposé de l'acheter, (j'ai refusé car ce n'était pas mon métier), mais j'ai utilisé ce centre en tant que client et puis un jour, malheureusement,

ce centre ayant fini par disparaître, et j'ai dû créer mon propre centre pour le remplacer.

Pouvez-vous nous présenter en quelques mots votre entreprise ?

Chez *Call Center Performance* nous réalisons pour le compte de nos clients des opérations de téléprospection, de télémarketing, de réception d'appels (hotline, informations), de réponses aux e-mails, envois des SMS, etc.

Mais ce qui nous distingue des autres centres, c'est notre capacité à réaliser ces mêmes opérations aussi sur les réseaux sociaux, car aujourd'hui les jeunes ne lisent plus les journaux, regardent peu la télé et écoutent encore moins la radio. Il faut donc utiliser les réseaux sociaux pour les contacter.

Nous accompagnons nos clients dans la mise à jour de leurs bases des données clients et prospects, point essentiel dont peu d'entreprises se préoccupent, alors que c'est indispensable en cette ère de grand nomadisme, où les gens déménagent plus, changent constamment de numéros de téléphones (fixes et mobiles) et d'adresse e-mails!

Call Center Performance est un centre d'appels offshore (pour d'autres pays) et in shore (pour l'Arménie). C'est-à-dire qu'il collabore aussi bien avec des clients arméniens qu'avec des clients étrangers, compte tenu de la capacité des Arméniens à parler de nombreuses langues.

J'ai aussi beaucoup de contacts avec les deux diasporas, l'ancienne, composée des Arméniens d'Occident, et la récente, celle des Arméniens fraîchement émigrés pour raisons économiques.

Beaucoup d'Arméniens de ces deux diasporas souhaiteraient revenir au pays (même en gagnant moins!), car ils ont la nostalgie du pays et ont réalisé que la vie à l'étranger est très stressante et difficile.

Or cette main d'œuvre-là est parfaitement bilingue et biculturelle. Quant à l'ancienne diaspora dont je fais partie, elle voudrait bien renouer avec l'Arménie. En effet, elle découvre son potentiel de développement, au-delà des clichés misérabilistes en cours en Europe, en même temps qu'elle a le sentiment qu'il n'y plus guère d'avenir en Europe. Alors pourquoi ne pas s'engager pour son pays d'origine? Le seul soucis étant de trouver un emploi sur place. C'est la raison pour laquelle nous recevons beaucoup de demandes de personnes qui ont de grandes capacités.

Qu'est-ce qui fait votre particularité ?

Le mot performance dans le nom de l'entreprise signale déjà notre spécificité. Loin de nous contenter d'appliquer des procédures, nous travaillons avec notre personnel sur la manière de se présenter, sur la voix, la respiration, le vocabulaire, les comportements.

Nous avons développé des outils très précis avec des formateurs qui font du théâtre, dont certains sont des présentateurs télé très connus en France.

Dans notre métier, nous jouons un rôle et il faut s'identifier au personnage: si vous vous adressez à des clients du milieu agricole, vous n'allez pas avoir le même discours que si vous vous adressez à des banquiers. De la même manière, votre façon de parler et votre attitude doivent s'adapter selon que vous appelez un prospect pour lui vendre un produit ou que si vous recevez un appel d'un client qui a un problème et est énervé.

Quelles sont les valeurs de votre entreprise ?

Ce sont essentiellement les valeurs européennes et humanistes, telles que le respect des salariés. J'ai visité pas mal d'entreprises arméniennes où j'ai constaté des relations employé-employeur pour le moins complexes. Chez nous, il n'y a pas de notion jeunes-vieux, homme-femme, seules la compétence et l'efficacité comptent. Le propre d'un bon chef d'entreprise est de valoriser ses employés, de faire ressortir leurs qualités, d'essayer de corriger leurs défauts, bref de les faire évoluer et cela via des formations continues.

Vous habitez en Espagne, travaillez en Arménie: différences?

La difficulté de gestion et d'organisation des Arméniens...

En termes de gestion du temps d'abord: en Arménie, vous ne pouvez rien faire à distance, par e-mail ou par la poste, vous devez constamment vous déplacer sur place et être présent physiquement même pour les choses les plus minimes (recevoir une facture!) et ce avec un côté très soviétique: je n'ai jamais utilisé autant mon tampon qu'en Arménie! Chez nous par contre, on essaie d'optimiser le temps.

Une chose qui me surprend toujours, c'est l'impossibilité qu'ont les Arméniens à répondre par oui ou par non, même aux questions les plus simples, il leur faut toujours palabrer au moins une demi-heure et se perdre dans les détails!

Et puis, les lois arméniennes ne sont pas adaptées au monde

international et globalisé et provoquent des situations abusives. Un exemple? En tant que directeur d'entreprise il est obligatoire de recevoir un salaire, mais comme étranger c'est interdit! (heureusement la loi devrait changer bientôt).

Il est également difficile de trouver un fournisseur valable, sûr et honnête. Et que dire de l'absence de bases de données fiables? Prenez le site de renseignements Spyur par exemple, et essayez d'y trouver quelqu'un, vous constaterez que les trois-quart des données figurant dans la base sont fausses. Tout patriote que je suis, si j'avais su au départ les difficultés administratives auxquelles j'allais être confronté, je me serais lancé dans quelque chose de plus simple, comme construire une école... Heureusement nous avons pris un avocat pour nous aider à résoudre les nombreux problèmes administratifs et juridiques que nous rencontrons.

Ce qui manque aussi en Arménie c'est une méthodologie organisationnelle, qui devrait s'apprendre dès l'école!

Qui sont vos clients ? Francophones ?

Nos clients sont partout dans le monde (Angleterre, USA, Allemagne, Australie,...). Mais je suis content que vous évoquiez la francophonie. En effet si en Arménie on trouve de très bons linguistes en anglais et autres langues (allemands, Néerlandais, russes, iranien,..) force est de constater que les francophones qui sortent des universités arméniennes parlent très mal le français, y compris beaucoup de professeurs, qui ont gardé un fort accent et font trop de fautes d'orthographe! Sur les centaines de candidats francophones interviewés nous n'avons pas trouvé de personnes réellement valables et nos francophones viennent de...France (Franciahay). Si vous travaillez à la réception d'un hôtel à réserver des chambres, ce n'est pas très grave si vous faites quelques fautes de français; mais quand vous êtes un télé-opérateur le client au bout du fil comprend tout de suite que vous êtes étranger et raccroche.

Est-ce que créer ce type d'entreprise coûte cher?

Très cher. D'autant qu'en tant que chef d'entreprise étranger il est quasiment impossible d'obtenir un crédit des banques arméniennes, sans parler des taux d'intérêts locaux prohibitifs. Ceci dit aucune banque européenne ne vous accordera un prêt pour aller en Arménie. La seule solution pour un étranger reste donc d'arriver avec ses propres capitaux.

Que pouvons-nous souhaiter à votre entreprise pour 2014 ?

Nous avons actuellement quatre salariés en Arménie, et plus de 300 dans le monde. Nous souhaitons passer à 50 en Arménie pour garder les jeunes au pays, en particulier dans les régions, voire favoriser le retour d'Arméniens des deux diasporas évoquées plus haut.

C'est dire que nous cherchons de nouveaux clients tant au niveau arménien qu'à l'International pour développer l'emploi et ainsi rapporter des devises à l'Arménie!

Call Centre Performance recherche :

-Des téléopérateurs avec une bonne connaissance des langues étrangères.

-Un/une assistant/e anglophone maîtrisant une autre langue étrangère.

Contact : contact@ics-permormance.fr

Si vous voulez avoir un FOCUS sur votre entreprise, vous pouvez nous contacter aux adresses suivantes :

Zara Papikian : zara.papikian@kasa.am
Anna Tchopourian : anna.tchopourian@kasa.am