

Yves Bernaert

Senior Executive
chez Accenture



« Bâtir un centre offshore exige un investissement personnel énorme »

Il a cru, avant tout le monde, au potentiel offshore de l'île Maurice. Parti de zéro, le centre emploie aujourd'hui 1 000 collaborateurs.

Dans quelles conditions avez-vous créé le centre à Maurice ?

YVES BERNAERT : En 2000, j'ai pris un congé sabbatique de onze mois. Je souhaitais à la fois travailler à l'étranger et éprouver ma soif d'entreprendre. Avec l'aide d'un ancien collègue et d'un cabinet de conseil local, j'ai découvert le potentiel de l'île. Dans un premier temps, nous avons envoyé des Mauriciens en France pour les faire collaborer à des projets standards. S'ils pouvaient y faire du consulting, cela ne pouvait que marcher en mode offshore. Accenture a montré son intérêt et j'ai réintégré l'entreprise. En janvier 2002, le centre était lancé. Il emploie aujourd'hui 1 000 salariés, dont 800 pour des activités d'offshore informatique ou d'externalisation de processus métier (BPO).

Comment se déroule la montée en puissance d'un tel centre ?

YB : Première phase : l'amorçage ! On fait venir des fonctions transverses en ressources humaines ou en gestion-comptabilité pour poser le cadre méthodologique et accélérer l'adoption de la culture Accenture. Seconde phase : l'expertise avec, par exemple, le détachement d'un expert en module RH de SAP. A Maurice, nous avons démarré avec le développement et les tests unitaires pour monter en compétences, techniques puis fonctionnelles. Le centre couvre aujourd'hui tous les domaines, des PGI aux nouvelles technologies (Java, .Net...) à l'exception de l'environnement mainframe.

Etre pionnier vous a-t-il facilité la tâche ?

YB : Ce statut présente des avantages et des inconvénients. Il faut défricher le terrain.

BIO EXPRESS

Age : 40 ans.
En 1991 : ingénieur diplômé de l'Ecole supérieure d'informatique électronique automatique (Esiea).
En 1992 : rejoint Accenture. Gestion de projet de refonte et de mise en place de SI.
En 2000 : expatriation à l'île Maurice.
Depuis 2007 : directeur des opérations de 14 centres disséminés en Europe, en Amérique latine et en Afrique.

SES PRÉFÉRENCES

Web, blogs et forums : la panoplie Google (Map, Earth, iGoogle), et Facebook et eBay pour les sites les plus consultés.
Journaux et magazines : *Le Point*, *Les Echos*, *La Tribune*, *01 Informatique* et divers magazines dédiés aux voyages.
Objets technologiques : c'est un adepte du smartphone pour rester en contact. Câblée domotique, sa maison est, elle, 100 % connectée.

Nous avons mené de nombreuses campagnes de communication pour exposer nos modèles de carrière basés sur la méritocratie. Quand on dit à un candidat qu'il peut devenir manager en quelques années, il doit vous croire sur parole. C'est seulement avec le temps que l'on a pu démontrer la véracité de nos dires. Le centre continue à grandir avec des salariés qui étaient là le premier jour. Aujourd'hui, un Mauricien dirige le pôle BPO.

Qu'avez-vous fait depuis votre départ de Maurice ?

YB : Depuis mon retour à Paris, en janvier 2007, je fais profiter de mon expérience très opérationnelle. Je dirige les opérations de 14 centres, en Europe, en Amérique latine et en Afrique, regroupant 5 000 personnes. Cela exige des déplacements la moitié de mon temps en plus des contacts par téléphone, chat, visioconférence ou téléprésence. Nos sites reposant sur les mêmes processus, un expert d'un centre A peut

venir épauler un centre B. Je suis également en charge du support à la promotion de l'offshore en Europe. J'accompagne les équipes de vente pour expliquer notre modèle de Global Delivery Network à nos clients. J'invite aussi ces derniers à se rendre régulièrement dans nos centres. Les équipes offshore sont beaucoup plus efficaces quand elles maîtrisent parfaitement les métiers de nos clients.

Etes-vous prêt à recommencer l'aventure ?

YB : Pourquoi pas, même si je m'épanouis en participant à la création ou au développement de centres comme celui de Casablanca. Une telle aventure exige un investissement personnel énorme et un soutien familial sans faille. Nous sommes partis à Maurice avec un enfant; nous en sommes revenus avec trois. Heureusement, mon épouse a retrouvé du travail après avoir dû faire une parenthèse dans sa carrière. ■

PROPOS RECUEILLIS
PAR XAVIER BISEUL