



***Août 2022***

**HIGHFIVE University, une marque de GLITTER Bénin**

*Société par Actions Simplifiée au capital de 10 000 000 FCFA – Cotonou N° RCCM RB/COT/20 B 28409 – N° IFU :  
3202012198216, Ilot: 536, Quartier: Ganhi, Parcelle: xa, 01 BP 118 - Cotonou - [highfiveuniversity.bj](http://highfiveuniversity.bj)*

# SOMMAIRE

<b>Le projet HIGHFIVE University</b>	<b>3</b>
<b>Un projet du Groupe Vipp, leader de l’outsourcing en relation client en Afrique subsaharienne</b>	<b>3</b>
<b>HIGHFIVE University, projet fondateur</b>	<b>4</b>
Approche pédagogique	4
Équipe pédagogique	4
La commercialisation auprès d’entreprises mandataires	5
<b>HIGHFIVE University, modèle pédagogique</b>	<b>6</b>
Période 1 - 5 mois de formation initiale en mode « bootcamp »	6
Période 2 - 17 mois de stage, en alternance	7
Synopsis time lime pédagogique	7
<b>HIGHFIVE University, Contenus « hard skills » et « soft skills »</b>	<b>8</b>
Période 1 - Bootcamp	8
Période 2 – Alternance / perfectionnement	8
<b>HIGHFIVE University, première promotion a Cotonou le 29 Août 2022</b>	<b>9</b>
<b>Le Groupe Vipp, un Groupe International</b>	<b>10</b>
<b>Le Groupe Vipp, un groupe dédié à la relation client</b>	<b>10</b>
<b>Nos activités</b>	<b>11</b>
<b>Nos implantations</b>	<b>11</b>
<b>Charles-Emmanuel Berc – Président Fondateur du Groupe Vipp</b>	<b>12</b>
<b>Interstis Bénin, promoteur du projet</b>	<b>13</b>
<b>Interstis Bénin, 1<sup>er</sup> centre d’appels international du Bénin</b>	<b>13</b>
<b>Interstis Bénin, fiche signalétique</b>	<b>14</b>
Situation géographique : Quartier Ganhi à Cotonou	14
1500 collaborateurs	14
Visite de nos locaux	14
<b>Contacts</b>	<b>15</b>

## *Le projet HIGHFIVE University*

---

### **UN PROJET DU GROUPE VIPP, LEADER DE L'OUTSOURCING EN RELATION CLIENT EN AFRIQUE SUBSAHARIENNE**

---

**Le groupe VIPP est spécialisé dans l'outsourcing de centres de contacts off-shore, et sert des grandes entreprises européennes en réalisant depuis ses plateformes d'Afrique subsaharienne des prestations de relation client.**

Implanté depuis 2010 au Cameroun, puis au Bénin, au Togo, au Rwanda et en Éthiopie, le groupe bénéficie d'une grande expérience en développement de lignes de sous-traitance de services, tant dans l'organisation des processus, qu'en matière de politique de sécurité ou de management des ressources. En 2022, le groupe emploie, dans ses 5 pays d'implantation, près de 3 000 collaborateurs.

Ses dirigeants sont convaincus que la plus grande richesse de l'Afrique, ce sont ses ressources humaines. Pleine d'énergie, talentueuse, ambitieuse, la jeunesse africaine est bien décidée à faire une entrée en force dans le commerce mondial.

Les prestations du groupe proposent aux donneurs d'ordres européens des prestations de qualité à un coût extrêmement compétitif... Et à la jeunesse de ces pays des emplois stables, à fort niveau de technicité, dans un environnement d'exigence, de structure et de méthode, qui lui permettent de faire éclore son talent et son énergie, en servant ses ambitions.

Pour répondre à ses propres besoins, mais également offrir une nouvelle ligne de services en outsourcing, cette fois dans le domaine de l'informatique, le groupe ouvre une école de codage avec pour objectif de former des techniciens aux métiers du digital, selon des standards internationaux élevés.

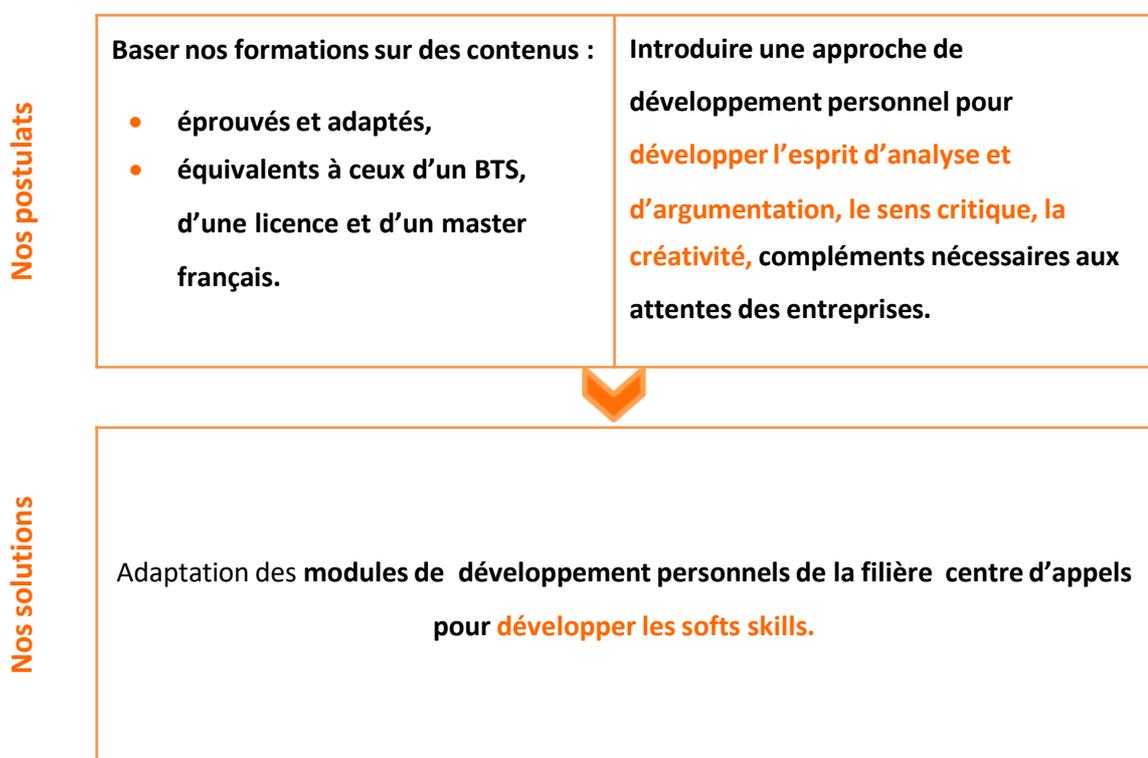
HIGHFIVE University est ainsi née de cette volonté, et se déploiera progressivement dans chacun des pays où le groupe est présent, en commençant par le Bénin.

## HIGHFIVE UNIVERSITY, PROJET FONDATEUR

HIGHFIVE University est tout d'abord né de la volonté du Groupe Vipp de sourcer localement les besoins de développement informatique du groupe. En effet, les cursus locaux ne permettant pas à un groupe comme le nôtre de trouver les compétences requises, répondant spécifiquement aux aspects techniques et aux exigences de notre activité.

### Approche pédagogique

Fort de l'expérience de ses difficultés de recrutement, le groupe a retenu 2 axes de travail prioritaires pour l'élaboration du parcours pédagogique :



### Équipe pédagogique

Nos premiers enseignants ont été sélectionnés et recrutés par le Groupe Vipp, et ont renforcé leur compétence par une formation approfondie de plusieurs mois en France, tant sur les modules techniques que sur la pédagogie. Ils ont eu pour première mission d'élaborer, avec des recruteurs internationaux, les contenus pédagogiques de HIGHFIVE University.

Tous nos formateurs sont aujourd'hui recrutés et formés directement par HIGHFIVE University et bénéficient d'une double compétence : technique sur les métiers du codage et opérationnelle par rapport au type de sujets à adresser au sein des organisations (tous nos formateurs ont exercé auparavant dans des entreprises privées au sein de leur SI).

A ce titre, les programmes de formation visent à former nos étudiants de manière extrêmement opérationnelle, avec 90% d'applications concrètes et 10% d'apports théoriques). Le ratio de l'encadrement en cours est de 1 enseignant pour 15 étudiants, garantissant un suivi personnalisé de tous les étudiants, sur l'ensemble de leur cursus.

## La commercialisation auprès d'entreprises mandataires

**La commercialisation se fera exclusivement auprès des entreprises, sur le principe d'apprentissage en alternance.**

- Les entreprises désireuses de recruter des collaborateurs d'un bon niveau (**entreprises mandataires**), adressent leurs demandes à l'école.
- L'école sélectionne le stagiaire pour le compte de l'entreprise qui s'engage selon un contrat tripartite (étudiant / école / entreprise).
- Chaque stagiaire est affecté à une même entreprise pendant 2 ans. A la fin de cette période qui correspond à la fin du cursus, l'entreprise peut décider d'embaucher le stagiaire.
- Une entreprise mandataire participe à la formation à travers la réalisation d'un ou plusieurs projet(s) confié(s) aux stagiaires, défini(s) à la commande et validé(s) par l'école pour respecter la cohérence avec la progression pédagogique définie.

Les premières promotions sont préemptées par le groupe Vipp pour ses besoins internes.

### **Participation budgétaire**

L'entreprise mandataire prend à sa charge le coût de la formation de son (ses) stagiaire(s), à l'exclusion des frais de d'inscription au concours, payés par l'étudiant.

Elles ont également la charge des indemnités de stage reversées à l'étudiant à compter du 6<sup>ème</sup> mois du cursus.

## HIGHFIVE UNIVERSITY, MODELE PEDAGOGIQUE

---

Les programmes de formation visent à former nos étudiants de manière extrêmement opérationnelle, avec 90% d'applications concrètes et 10% d'apports théoriques. HIGHFIVE University a également intégré la nécessité de développer des compétences comportementales (soft skills) qui complètent les compétences techniques du codage.

Le cursus se répartit sur 24 mois, pour assimiler les acquis de manière durable et être très rapidement opérationnels.

Ces 24 mois sont scindés en 2 périodes.

**Période 1 : 5 mois de formation accélérée, en mode bootcamp (type entraînement militaire) - Objectif : Atteindre le niveau d'un développeur junior en très peu de temps.**

800 heures de cours, à raison de 40 h de cours par semaine. Mise à disposition des infrastructures et du matériel en dehors des horaires de cours pour s'entraîner. Contrôle continu et examens chaque semaine. Les résultats sont susceptibles de remettre en cause la scolarité de l'étudiant.

Formations intensives sur des temps courts basées essentiellement sur la pratique pour répondre aux demandes et aux exigences du marché. L'apprentissage est basé sur le développement de sites internet interactifs qui utilisent les technologies HTML, CSS et JavaScript. Il est prévu dans le parcours plusieurs modules de règles professionnelles qui seront programmés sur plusieurs semaines.

➤ **S1 à la S5** : Intégration des étudiants à l'apprentissage de base et d'approfondissement des langages HTML et CSS.

Les étudiants seront amenés à assimiler les bases du HTML, la gestion des fichiers sur le web ainsi que l'anatomie d'une page HTML. Ils seront également amenés à maîtriser la mise en page responsive avec les flexbox CSS, animations et transitions ainsi que le CSS Grid Layout.

➤ **S6 à la S10** : Les bases de JavaScript et Les fondements de la programmation : La conception orientée objet sera dispensé durant ces 5 semaines.

➤ **S10 à la S16** : Maîtrise des langages Hypertext Preprocessor, plus connu sous son sigle PHP, CMS et Framework., et d'autres langages (voir rubrique langages informatiques). Un cours sur la RGPD et sur les mentions légales sera également dispensé. Durée totale 7 semaines.

- **S17 à S21** : travail en autonomie sur projets de validation du Bootcamp, avec supervision et encadrement de notre équipe de formateurs.

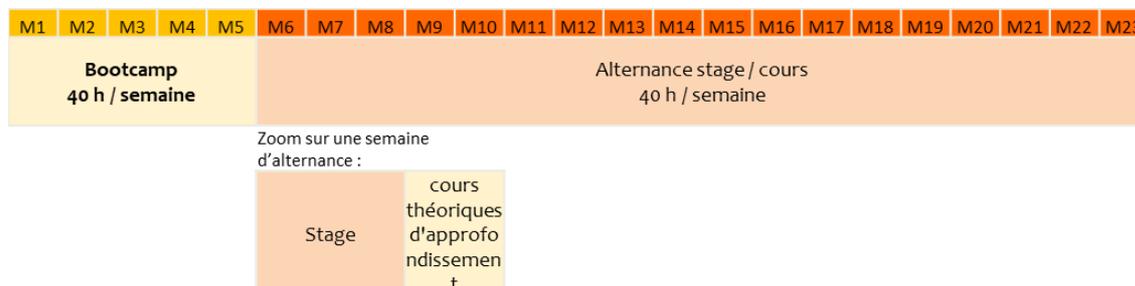
**Période 2 Alternance : 1088 heures de cours (+ 1632 h de projet pour l'entreprise).**

17 mois chez HIGHFIVE University : Projet pour le compte d'une entreprise, alternant pratiques et consolidation des acquis théoriques.

Les Projets d'entreprises seront réalisés dans nos locaux et sur nos infrastructures, sous la supervision du Chef de Projet de l'entreprise cooptant l'étudiant.

- **4 jours par semaine** sont consacrés au projet à réaliser pour le compte de l'entreprise.
- **2 jours par semaine** sont consacrés à la poursuite des cours, pour ancrer les compétences acquises sur 5 mois et les développer.

### Synopsis time lime pédagogique



# HIGHFIVE UNIVERSITY,

## CONTENUS « HARD SKILLS » ET « SOFT SKILLS »

---

### Période 1 - Bootcamp

CONTENUS	NOMBRE D'HEURES	POURCENTAGE D'HEURES
HTML & CSS	220	28%
JAVASCRIPT	178	22%
SQL	48	6%
WORDPRESS	38	5%
SYMFONY & TWIG	40	5%
PHP	88	11%
Gestion de projet	40	5%
Développement personnel & Soft Skills	28	4%
Mise en pratique et contrôle des acquis	120	15%
<b>Total</b>	<b>800</b>	

### Période 2 – Alternance / perfectionnement

CONTENUS	NOMBRE D'HEURES	POURCENTAGE D'HEURES
Programation orientée objet-avancé	60	2%
SQL - avancé	72	3%
Javascript - avancé	36	1%
REACT	48	2%
ANGULAR	48	2%
NODE JS	96	4%
SYMFONY	96	4%
DATA	144	5%
Cyber sécurité	120	4%
Développement personnel & Soft Skills	42	2%
Projet individuel au service de l'entreprise accueillant le stagiaire	1632	60%
Mise en pratique et contrôle des acquis	326	12%
<b>Total</b>	<b>2720</b>	

## **HIGHFIVE UNIVERSITY, PREMIERE PROMOTION A COTONOU LE 29 AOUT 2022**

---

**HIGHFIVE University accueillera sa première promotion le 29 Aout dans ses locaux de Cotonou.** Cette première promotion pilote est limitée à 30 étudiants et doit expérimenter le modèle pédagogique unique que le groupe Vipp a mis plusieurs mois à adapter afin qu'il colle parfaitement à la réalité du marché de l'éducation locale.

La sélection des étudiants se fait sur concours, après avoir postulé exclusivement sur le site [highfiveuniversty.bj](http://highfiveuniversty.bj), avant le 15 août 2022. Les épreuves du concours se passent au fil de l'eau des candidatures.

Les frais de concours s'élèvent à 10 000 FCFA par candidat, et ne sont pas remboursables quelques soit l'issue des examens. La scolarité ensuite est gratuite. Les étudiants ayant passé avec succès la période de bootcamp sont susceptibles d'être dédommagés, à compter du 6<sup>e</sup> mois, d'une indemnité de stage.

## Le Groupe Vipp, un Groupe International

### LE GROUPE VIPP, UN GROUPE DEDIE A LA RELATION CLIENT

Le Groupe Vipp est dédié à la **Relation Client multicanal** : du conseil pour la mise en place ou l'optimisation d'un projet jusqu'à la prise en charge des contacts, en passant par la formation et l'analyse de datas.

- 2010** Création à Paris des deux structures initiales : **Vipp Interstis** et **Vipp Glitter**,
- 2011** Ouverture d'**Interstis Cameroun** à Yaoundé.
- 2013** Création du projet sociétal du groupe : **Vipp Les 400** (Entreprise Adaptée, en France)
- 2018** Lancement à Cotonou d'**Interstis Bénin**
- 2020** Ouverture d'**Interstis Togo**
- 2021** En janvier, ouverture d'**Interstis Rwanda** et en avril **Interstis Ethiopie**.



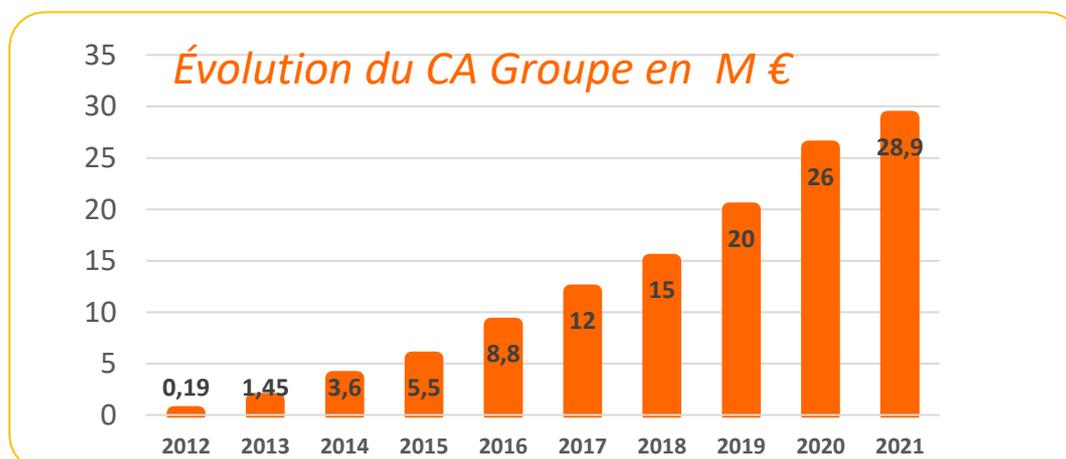
**3000**  
collaborateurs



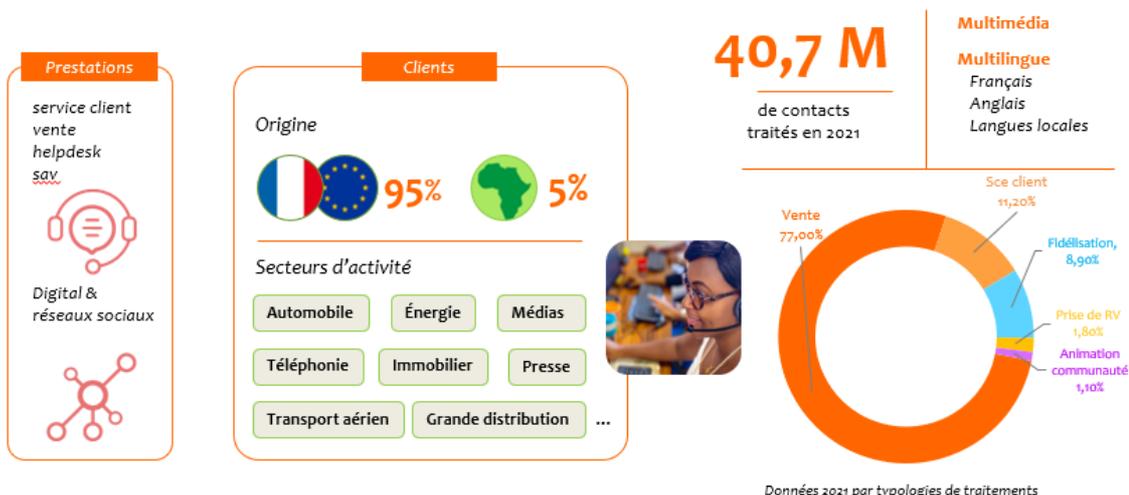
**Expertise, Qualité et**  
**Excellence opérationnelle**



**Partage de valeurs**



## NOS ACTIVITES



## NOS IMPLANTATIONS



## CHARLES-EMMANUEL BERG – PRESIDENT FONDATEUR DU GROUPE

### VIPP

Un expert de la Relation Client, une passion pour l'entrepreneuriat, le challenge et les relations humaines.

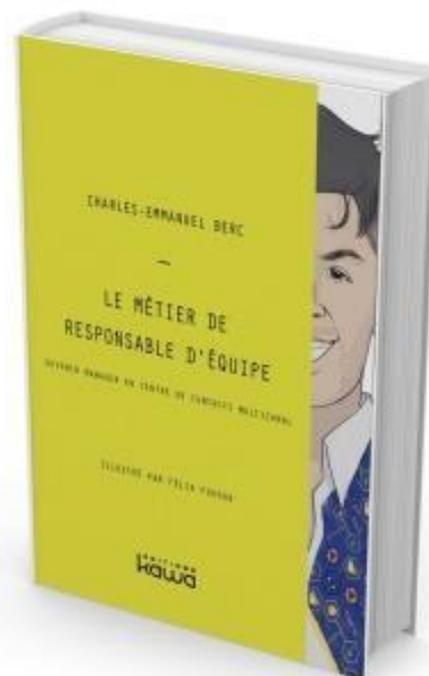
**1993** Charles-Emmanuel Berg obtient son Master en Marketing / Vente, après des études qu'il termine à Osaka, Japon.

En **1994** il fonde sa première entreprise, Eos Télérelations, cédée 7 ans plus tard alors qu'elle est devenue la 14<sup>ème</sup> agence française de Relation Téléphone.

En **2000**, Charles-Emmanuel fonde un nouveau groupe, Eos Contact Center, qui intègrera le groupe Webhelp en 2008.

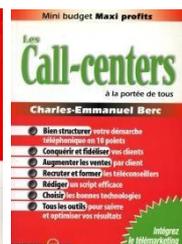
Il découvre l'Afrique subsaharienne au cours d'un voyage au Cameroun en **2010**, et y décèle

l'enthousiasme et le potentiel qu'il recherche pour démarrer une nouvelle aventure humaine d'envergure internationale pour le Groupe VIPP qu'il vient de créer, dédié à la Relation Client.



*Résoudre au quotidien les problèmes professionnels m'oblige à travailler sur des énigmes auxquelles je suis confronté tous les jours : énigmes sociales, de communication...  
Ce travail provoque des rencontres d'une richesse incroyable !*

Charles-Emmanuel Berg est l'auteur de quatre ouvrages consacrés aux métiers des centres de Relation Client.



## Interstis Bénin, promoteur du projet

### INTERSTIS BENIN, 1<sup>ER</sup> CENTRE D'APPELS INTERNATIONAL DU BENIN

**Un métier de contact** qui s'exerce à travers **tous les médias**, et classé en 3 grandes typologies :

- Des **appels sortants** (principalement en télévente mais également des enquêtes ou de la prise de rendez-vous) qui représentent **plus de 50 % de notre activité**,
- Des **appels entrants** (service clients), **près de 40 % de notre activité**,
- Le traitement de **relations digitales** entre une marque et ses clients à travers le Community management, le tchat en ligne... qui semble parti pour prendre un essor important dans les années à venir, aujourd'hui environ **5 % de notre activité**.



Pour de **grands clients français, européens, africains et panafricains**

Dans tous les secteurs d'activités : **la téléphonie, l'énergie, l'automobile, la grande distribution, les assurances...**

Des prestations **d'excellence opérationnelle** au quotidien via :

- Des **formations initiales** adaptées, complétées par **des formations continues** régulières,
- Un management bienveillant, basé sur **l'analyse et l'accompagnement à la montée en compétence**,
- Un **contrôle de la qualité** soutenu,
- Des **process normés** appliqués par tous
- Des **outils et des infrastructures techniques toujours plus performants**.
- L'implication de tous dans **le partage de « best practices »**,

Pour répondre à des contraintes fortes qu'il nous faut orchestrer et à travers lesquelles faire preuve d'innovation :

Des engagements et consignes clients à respecter	Des approches nouvelles dans l'application de notre métier	Des évolutions perpétuelles à anticiper ou déployer rapidement
De larges amplitudes d'ouverture, 7 jours sur 7	Des réglementations nationales et internationales fortes (ex. : RGPD)	La confidentialité et la sécurité physique et numérique des données qui nous sont confiées
Des réseaux de communications fiables	Des outils performants pour faciliter les contacts	Des engagements RSE

## INTERSTIS BENIN, FICHE SIGNALÉTIQUE

### Situation géographique : Quartier Ganhi à Cotonou

**Au cœur du centre urbain**, pour faciliter l'accès de nos équipes et le recrutement d'une population diplômée, s'exprimant parfaitement en français.

**A proximité de l'aéroport international** pour limiter les temps de déplacement de nos clients et de nos collaborateurs.  
10 mn de voiture

**Proche des grandes administrations**, pour bénéficier des meilleures infrastructures techniques



**1500**  
positions

Clients  
**Europe**  
**Afrique**



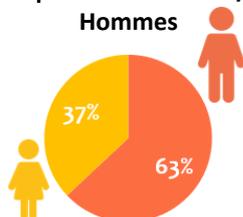
Production  
**7/7**  
6h-23h

**10 000 m2 sur 6 niveaux**

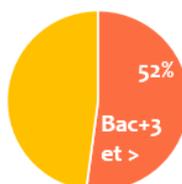
- 13 plateaux d'environ 600 m<sup>2</sup>
- 9 salles de formation
- Salle de repos, bibliothèques, salles de sport, infirmerie, crèche d'entreprise
- Bureau d'accueil visiteurs
- Gardiennage et casiers

### 1500 collaborateurs

Répartition Femmes / Hommes



Niveau d'études



Moyenne d'âge

**27** ans

### Visite de nos locaux



**Contact :**

[entreprises@highfiveuniversity.com](mailto:entreprises@highfiveuniversity.com)

**Site web :**

<https://highfiveuniversity.bj/>

