

ÉCONOMIE. L'opération devrait voir le jour au printemps 2011

Dijon : Teletech annonce 600 créations d'emplois

Amora. L'entreprise a achevé son déménagement et quitté le quai Nicolas-Rolin en janvier 2010.

Projet. Il est le fruit d'un travail collaboratif entre l'entreprise Teletech et les collectivités locales.

INTERVIEW
PAR CATHERINE VACHON

Teletech a annoncé hier l'implantation d'un centre d'appels téléphoniques sur le site d'Amora. Nous avons rencontré Emmanuel Mignot, P-DG du groupe.

Une telle implantation à Dijon, avec 600 emplois annoncés, c'est une énorme nouvelle. Avez-vous choisi Dijon parce que vous êtes dijonnais ?

« J'aime beaucoup Dijon mais si Dijon n'avait pas bien travaillé sur ce dossier il n'aurait pas été retenu. Toutes les collectivités se sont mobilisées (1). Nous misons effectivement sur 600 emplois au terme d'une montée en puissance de quatre ans. Au niveau symbolique, le site d'Amora est bien sûr intéressant. La marque a été une ambassadrice de Dijon dans le monde entier. »

Où en êtes-vous exactement de votre projet d'implantation ?

« Je dirais qu'il est bien engagé. Mais je préfère continuer à employer le conditionnel. Il y avait plusieurs sites possibles en France mais c'est pour le moment Dijon qui retient notre préférence. Nous sommes en train de conduire les discussions finales en souhaitant voir le dossier aboutir. Le processus a démarré il y a huit mois. »

Pourquoi insistez-vous sur ce fameux conditionnel ?

« On a choisi de travailler pour faire aboutir ce projet de reprise des locaux d'Amora Maille. Il reste à finaliser un certain nombre de points qui sont le projet architectural, des estimations précises de son coût et la mise en œuvre du plan



Emmanuel Mignot possède cinq sites en France. Le siège du groupe est à Dijon. Photo LDR

global d'accompagnement de cette création. »

Comment concrètement cela va-t-il évoluer. Travaux, budget ?

« Le groupe Unilever de-

vrait céder le bâtiment de recherche et développement au Grand Dijon, qui aura à contracter un crédit-bail avec notre groupe. Le bâtiment fera l'objet de travaux

de réhabilitation pour aménager 6 000 m² de locaux. nous ne reprendrons pas les entrepôts. Le budget global pour le bâtiment qui doit être reconfiguré est évalué à 6,5 millions. »

Avez-vous une idée du calendrier ?

« L'implantation devrait être effective dès 2011 et l'activité du centre d'appels devrait monter en puissance sur quatre ans. »

Pourquoi ce nouveau centre d'appel ?

« Nous souhaitons augmenter notre capacité pour être capables de répondre aux appels d'offres de plus en plus importants que nous sommes amenés à traiter avec notre partenaire américain, le numéro deux mon-

« Ce site est magnifique et facilement accessible. »

dial, SYKES. Nous visons dans ce centre des prestations à fortes valeurs ajoutées. »

En quoi consiste votre métier ?

« Au sein du groupe nous faisons à 85 % de la réception d'appels et non de l'émission d'appels. Nous travaillons par exemple avec Total. Nous gérons l'assistance technique de toutes les stations. Chaque fois qu'un gérant à un problème il nous appelle et nous l'aiderons à résoudre ses problèmes. Idem pour la santé. Nous avons ainsi travaillé pour une mutuelle. Notre rôle était de répondre à toutes les questions des adhérents concernant les soins dentaires, l'optique, etc. Notre valeur ajoutée consiste à prendre la parole, et à fabriquer des solutions sur mesure adaptées au client. »

Et pour finir que pouvez-vous conclure ?

« C'est un beau projet, un superbe potentiel mais c'est aussi un gros chantier. Ce qui est intéressant c'est de créer un centre d'appel à proximité de la gare TGV, de la coulée verte. L'idée c'est que les gens soient heureux de venir travailler là. Dijon est une ville qui a beaucoup de projets, elle va dans le bon sens. Son développement est équilibré. Il y a une qualité de vie privilégiée. D'ailleurs j'habite toujours à Dijon même si je me déplace beaucoup. »

(1) Grand Dijon, Union européenne, Etat, conseil régional de Bourgogne, conseil général de Côte-d'Or, la CCI Dijon, Bourgogne Développement et la Maison de l'Emploi.