

## ATTRACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

## TELETECH, UNE IMPLANTATION CAPITALE

Cela fait presque un an que le Grand Dijon travaille sur ce dossier, et c'est aujourd'hui officiel : Teletech International s'installe à Dijon. À terme, la création de plus de 600 emplois.

C'est un travail de longue haleine, débuté en mars 2009, qui vient de se conclure de façon heureuse pour Dijon et son agglomération, après une rude compétition avec d'autres grandes métropoles françaises comme Lille. Le 24 février dernier, la nouvelle a été annoncée, lors d'une conférence de presse par Emmanuel Mignot, président directeur général de Teletech, en présence de François Rebsamen, sénateur-maire de Dijon : Teletech International a finalement choisi la capitale bourguignonne pour implanter sa nouvelle plate-forme multi-services, spécialisée en relation client, marketing téléphonique et centre d'appels. Le site devrait être opérationnel pour le début de l'année 2011.

Pour le Grand Dijon, c'est une véritable victoire en matière de développement économique pour tout le territoire. À terme, l'implantation de l'entreprise devrait générer plus de 600 emplois. *Je me réjouis de cette décision pour l'emploi des Dijonnais et l'attractivité du territoire*, a déclaré François Rebsamen, sénateur-maire de Dijon et pré-

sident du Grand Dijon. La société Teletech a ainsi choisi de s'installer sur le site d'Amora Maille, quai Nicolas-Rolin. Le groupe Unilever, propriétaire, cédera le bâtiment au Grand Dijon pour 2,5 millions d'euros. Les travaux de réhabilitation sont estimés à 4 millions d'euros, soit un coût total du projet estimé à 6,5 millions d'euros pour 6 000 m<sup>2</sup> de locaux. Pour le financer, le Grand Dijon bénéficiera d'environ 2,5 millions d'euros de subventions en provenance de l'Union européenne, de l'État, de la région Bourgogne et du conseil général. L'efficacité du travail de collaboration et la cohérence d'action de tous les partenaires ont été saluées par l'ensemble des acteurs du projet.

**UNE GESTION HUMAINE.** Au-delà de la satisfaction en termes de rayonnement ou d'attractivité économique, les décideurs locaux se réjouissent de l'implantation d'une entreprise qui a résolument fait le choix de l'humain. Son faible taux de *turn-over* - 5 % par an - en témoigne. Avec des sites à taille humaine, Teletech privilégie le contact direct,

la formation de ses salariés et leur ergonomie de travail. La société a d'ores et déjà noué de très solides partenariats au niveau local avec l'Éducation nationale, l'université de Dijon, le Greta, la chambre de commerce et d'industrie (CCI) et Pôle emploi. La création de ces quelque 600 emplois représente, par ailleurs, une véritable opportunité pour d'anciens salariés du secteur industriel d'accéder à une formation, prise en charge en grande partie par la région. Autant de signes encourageants qui éclairent l'avenir du bassin d'emploi dijonnais.

TELETECH INTERNATIONAL  
CURRICULUM VITAE

**Activités :** spécialiste de la relation client et des centres d'appels : hébergement de centres de relation client (marketing téléphonique, *help desk*, *Web call center*), audit et conseil liés à la mise en place de centres de relation client, conseil en systèmes et logiciels informatiques.

**Fondation :** 1993.

**Références :** Casque d'or de la meilleure relation client BtoC (*business to consumer*) en 2007.

**Nombre de salariés :** environ 450.

**Chiffre d'affaires :** 14 millions d'euros (2007).

**Sites d'implantation :** France (Rennes, Laval, Toucy, Touloud, Saint-Affrique), Italie, Espagne et Maroc.

