

# A Dijon, un centre d'appels à visage plus humain

Teletech International va ouvrir un centre d'appels en Côte-d'Or avec l'idée d'y développer une gestion des ressources humaines à contre-courant de certaines pratiques de la profession.

Les centres d'appels n'ont pas toujours bonne presse en matière de management et de conditions de travail. « Notre métier n'est pas simple, car il consiste à intégrer la prestation intellectuelle d'un tiers et à la gérer de façon industrielle », explique Emmanuel Mignot, PDG de Teletech International (15 millions d'euros de chiffre d'affaires, 5 centres, dont un au Maroc, 550 personnes). Sans jouer les chevaliers blancs, le dirigeant veut toutefois modifier la donne. Il ouvrira en 2011 une unité à Dijon (Côte-d'Or), prévue pour 600 personnes, en lieu et place d'un ancien centre de recherche d'Unilever racheté et réaménagé à grands frais par la communauté d'agglomération du Grand Dijon (lire « Les Echos » du 26 février 2010).

Les futurs locaux (6.000 mètres carrés) opéreront pour une décoration associant bois et verre et une configuration des espaces privilégiant les ruptures de niveau, afin d'éviter l'uniformité de grands plateaux. Le mobilier, conçu en interne, offrira un large choix aux opérateurs, qui pourront en outre travailler à partir de postes mobiles. Sur le modèle des Google Centers, le site bénéficiera d'une salle de sport et de jeux collectifs, comme un baby-foot. Une réflexion, en cours avec d'autres sociétés locales, pourrait même favoriser, à



Le futur centre d'appels de Dijon se veut novateur tant sur le plan de l'architecture que des méthodes de travail.

terme, la création d'une crèche interentreprises. Enfin, une passerelle enjambera le canal de Bourgogne contigu pour permettre aux salariés d'aller se détendre durant leurs pauses au milieu d'une coulée verte.

## Formations à la carte

Au-delà de l'aspect matériel, les efforts porteront principalement sur la qualité des recrutements et de la formation, deux des principales causes d'un turnover important - 30 % en moyenne - dans la profession. Réduit à 5 % chez Teletech, il découle d'embauches parfaitement étudiées. Chaque candidat n'intègre la société qu'à l'issue de tests nombreux, portant autant sur l'expression, la rédaction, la compréhension que la maîtrise de l'informatique. « A quoi cela sert-il, en outre, de recruter un bac + 5 qui va vite s'ennuyer ? », demande Emmanuel Mignot. Durant la période d'essai et la formation initiale (une ou deux semaines), un tuteur ac-

compagne le nouvel arrivant. Il le suit aussi durant une partie de la formation continue, qui atteint jusqu'à 10 % de la masse salariale. « Nous avons été les premiers à sortir une promotion de diplômés à la relation client par la validation des acquis de l'expérience et, demain, nous construirons des parcours de progression individualisés qui conduiront à différents diplômes d'Etat », explique le PDG.

Teletech International veut également monter des formations à la carte au choix de ses collaborateurs à partir de logiciels gratuits. Elles prendront la forme d'ateliers participatifs, organisés en visioconférences, qui se voudront ludiques. Une meilleure maîtrise de la voix passera ainsi par des cours de théâtre ou d'improvisation. L'évacuation du stress se fera à partir de séances de relaxation ou de yoga. L'encadrement se voit fortement épaulé dans sa gestion au quotidien des ressources humaines. Quant aux sanctions disciplinaires, elles relèvent de procédures très précises pour chasser toute réaction épidermique. L'amélioration du confort de travail évite aussi le minutage continu et très strict des appels. « Nous privilégions des contrats à forte valeur ajoutée où l'échange téléphonique impose avant tout des compétences techniques », précise Emmanuel Mignot. Le groupe Teletech International est notamment titulaire du statut de courtier en assurances et du label Cercle 2 dans le domaine bancaire.

DIDIER HUGUE

## Deux plates-formes en milieu rural

**Implantation.** Teletech a pris le pari, dès sa création en 1993, de monter une plate-forme en zone rurale. Implantée à Toucy (Yonne), elle dispose de 120 postes de travail et emploie une soixantaine de personnes. « Je me souviens que le maire de l'époque n'y croyait pas du tout et me répétait sans cesse que je lui créais bien du souci », se souvient Emmanuel Mignot, PDG de la so-

ciété. Fort de ce premier succès, notamment en termes de recrutement, la société d'outsourcing récidive en 1999 avec un second site rural à Touloud (Ardèche), où travaillent 80 salariés. Cette initiative met à mal l'idée couramment répandue dans la profession de cibler les grands centres urbains, avec le rapport théorique : 100 postes de travail pour 100.000 habitants.