



FF/CC

Jeudi 25 février 2010

Communiqué de presse
Implantation d'un centre d'appels Teletech International à Dijon

Teletech International, une implantation capitale sur le site industriel historique
d'AMORA MAILLE

Teletech International devrait s'installer à Dijon. A terme, ce sont 600 emplois qui sont visés.

La nouvelle est annoncée par Monsieur Emmanuel MIGNOT, Président Directeur Général de Teletech International, à laquelle sont associés Messieurs Christian DE LAVERNÉE, Préfet de la Région Bourgogne, François REBSAMEN, Sénateur-Maire de Dijon, François PATRIAT, Président du Conseil Régional de Bourgogne et François SAUVADET, Président du Conseil Général de Côte d'Or : Teletech International a finalement choisi de conduire avec la capitale bourguignonne les études et discussions finales pour implanter une nouvelle plate-forme multiservices, spécialisée en relation clients et centre d'appels, destinée à devenir le site vitrine du Groupe en France.

Créée en 1993, Teletech International représente via son réseau de partenaires 23 000 salariés dans 53 centres d'appels dans le monde, dont 500 personnes en France réparties sur 7 sites et un au Maroc qui sont détenus en propre.

Au-delà de la satisfaction en termes de rayonnement ou d'attractivité économique, les décideurs locaux se réjouissent de l'implantation désormais bien engagée d'une entreprise qui a résolument fait le choix d'une politique sociale dans un secteur souvent critiqué sur ce plan. Son faible taux de *turn-over* – 5% par an – en témoigne.

Avec des sites à taille humaine, Teletech International a jusqu'à présent privilégié les implantations en milieu rural ou dans les villes de taille moyenne. D'où sa spécialisation dans les prestations à forte valeur ajoutée, pour des donneurs d'ordres de premier plan et des contrats de longue durée. Teletech

International a toujours misé, pour fidéliser ses clients, sur les moyens de produire la meilleure qualité : la formation continue de ses salariés et l'ergonomie très étudiée de leur environnement de travail.

La nouvelle implantation représente un accroissement significatif des capacités de l'outsourcer. Elle est destinée à répondre dans le futur à des besoins plus importants de donneurs d'ordres français ou étrangers qu'un accord avec l'un des leaders mondiaux du secteur des calls centers conduit à préparer.

En même temps, le projet dijonnais a vocation à redonner un tout autre visage à l'univers des centres d'appels. Il prévoit la création d'un espace très convivial et complètement innovant, jouant sur la qualité de l'environnement exceptionnel du site de l'ancienne usine Amora-Maille.

Les compétences technologiques reconnues de Teletech International, qui élabore grâce à sa SII interne, la quasi-totalité de ses solutions techniques, vont intégrer les dernières innovations du commerce électronique.

Il s'agira de proposer à Dijon le niveau le plus expert de prestations de relation client.

Cette implantation constituera donc à la fois une rupture et un prolongement dans la politique de l'outsourcer.

Pour le Grand Dijon et l'ensemble de ses partenaires et financeurs, l'Union européenne, l'État, le Conseil Régional de Bourgogne et le Conseil Général de Côte d'Or, la CCI Dijon, Bourgogne Développement et la Maison de l'Emploi, c'est un véritable succès en matière de développement économique pour tout le territoire. A terme, l'implantation de l'entreprise devrait générer 600 emplois.

Le Groupe Teletech International a ainsi retenu le site industriel d'Amora-Maille, quai Nicolas Rollin à Dijon, qui vient de transférer une partie de son activité industrielle sur Chevigny-Saint-Sauveur et de fermer ce site.

Le groupe Unilever cédera le bâtiment de recherche et développement au Grand Dijon, qui aura à contracter un crédit-bail avec Teletech International. Ce bâtiment fera l'objet de travaux de réhabilitation pour aménager 6 000 m² de locaux pour créer une capacité de 600 emplois. Le budget total de l'opération immobilière est estimé à ce stade à 6,5 millions d'euros. 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 de Côte d'Or.

L'efficacité du travail de collaboration et la cohérence d'action de tous les partenaires ont été salués par l'ensemble des acteurs du projet. L'implantation devrait être effective dès 2011 et l'activité du centre d'appels Teletech montera en puissance sur les quatre années à venir.

Ce projet va donner des possibilités d'emplois pérennes aux salariés qui ont dû subir des licenciements sur notre territoire. En effet, grâce à un plan de formation co-financé par l'État et la Région Bourgogne, les salariés intéressés et ayant les aptitudes pour les services à la clientèle pourront acquérir de nouvelles compétences et retourner rapidement vers l'emploi. Pour l'ensemble des partenaires, cette implantation est l'exemple, dans un temps record, d'une reconversion réussie d'un bâtiment industriel, qui, rappelons-le, a fermé ses portes en janvier 2010.

Ce projet est aussi le fruit d'un travail collaboratif des collectivités territoriales au service d'un territoire.

Pour tous renseignements d'ordre économique

Contacts :

Martine PLEUX – directrice du service développement économique et enseignement supérieur au Grand Dijon –

03 80 50 37 43 – mpleux@grand-dijon.fr

Yasni MEZIANE – chargée de communication – Teletech International – 01 53 46 00 00 -

yasni.meziane@teletech-int.com

Pour tout autre type de renseignements

Contact :

Fabian FORNI, directeur adjoint de cabinet, directeur de la communication et de la presse – 03 80 74 70 70 -

fforni@ville-dijon.fr