

04/03/2012

DIJON. Le bâtiment du groupe Teletech a été pensé comme un « campus à la française ». Situé sur l'ancien site d'Amora, il ouvrira en avril et pourrait accueillir, à terme, 600 salariés.

Le centre d'appel s'installe



L'architecte (implanté à Rotterdam) veut offrir de l'espace, de la luminosité et de la chaleur au cadre de travail. Illustration MVRDV

ÉCONOMIE. Le centre d'appels téléphoniques Teletech ouvrira prochainement.

Coups de fil en avril !

Teletech. Cinq sites en France et un au Maroc. 3 000 collaborateurs, 15 millions d'appels gérés. **Collaborateurs.** Le groupe emploie 80 % de salariés en CDI avec moins de 4 % de turnover.



Les façades seront recouvertes d'adhésifs reproduisant le QR-Code du groupe. Bureau-MACV

Le nouveau centre d'appels de Teletech International ouvrira en avril. Emmanuel Mignot, créateur et P-DG du groupe, refuse le management rigide et privilégie la confiance et l'innovation.

Le *Bien public* s'en était fait l'écho en 2010 (notre édition du 26 février), Teletech International, fondé par le Dijonnais Emmanuel Mignot, venait d'obtenir le feu vert pour implanter un centre d'appels téléphoniques sur le site d'Amoex. Deux années se sont écoulées et le projet est en passe de devenir réalité. Les clés du bâtiment de 6 900 m² devraient être remises le 16 avril. 1 500 m² supplémentaires au niveau 1 (ancien parking) seront ensuite aménagés pour que les salariés puissent organiser un lieu de

« L'objectif est de créer six cents emplois en quatre ans, une vague de recrutement est actuellement en cours. »

Emmanuel Mignot, P-DG de Teletech

détente. « Une zone d'autonomie temporaire que les salariés pourront aménager et investir », souligne Emmanuel Mignot qui souhaite également installer une galerie pour présenter des œuvres du personnel ou d'artistes locaux.

L'aménagement et la transformation du bâtiment, situé entre l'Ouche et le canal, ont été confiés à un cabinet d'architecte néerlandais de réputation mondiale, MVRDV. Bases vitrées, volumes, niveaux, matériaux naturels, tout a été pensé pour rompre la monotonie du travail et apporter de la chaleur.

« Il fallait inventer un nouveau type d'espace et en terminer avec le call center traditionnel. Il n'y aura pas de place de travail assignée. Chacun s'installe comme il le souhaite. Il n'agit d'un campus d'entreprise à la française », précise l'entrepreneur visionnaire qui entend ainsi définir une nouvelle manière de travailler : « Il faut oublier l'image négative des call centers, les OS du contact. » Pour Emmanuel Mignot, l'objectif est de rassembler une équipe tonique ayant la fibre du service : « Les salariés doivent être de vrais professionnels de l'écou-

te ». Forte de ses dix-huit ans d'expérience, Teletech International traite 85 % de réception d'appels et travaille pour de grosses entreprises : banque, groupe Total, mutuelles. Le groupe souhaite également s'ouvrir à la vente « intelligente, non intrusive et non agressive ». Actuellement, Teletech sélectionne ses premiers collaborateurs. Quatre-vingt personnes sont déjà inscrites. « Le recrutement ne se fait pas sur les diplômes mais sur les aptitudes. Nous recherchons des personnes dynamiques qui partagent notre philosophie. Notre cible, c'est la génération Y, mais également des seniors », souligne la directrice des ressources humaines Gwendalène Taureau. Si l'aventure vous tente, c'est le moment.

CATHERINE VACHON