

19/05/2012

ENTREPRISE. Jeudi sera inauguré à Dijon le centre d'appels Teletech sur l'ancien site Amora.

Le call-center change d'ère

Emplois. Cinquante personnes ont été recrutées et sont actuellement formées. Elles commenceront à travailler en juin. **Compétition.** Dijon a été choisie par Teletech parmi 24 autres villes candidates à l'accueil du centre.

Président de Teletech International, Emmanuel Mignot revient sur le centre d'appels qu'il inaugure jeudi à Dijon.

La genèse du projet :

Inauguré jeudi 24 mai, le centre d'appels Teletech, basé quai Nicolas-Rollin, à Dijon, résulte d'un processus qui a été assez long. « Placé dans une compétition mondiale, Teletech International, dont le siège social est à Dijon, devait augmenter ses capacités de traitement des appels. L'idée de la création d'une plateforme importante est venue ainsi », précise le fondateur et président de la société, Emmanuel Mignot. Il y a 2 ans et demi, un cahier des charges a été mis au point par l'entreprise et 25 villes ont été sélectionnées pour l'implantation du centre.

« Après huit mois de sélection, Dijon a été retenue. La ville faisait partie des cinq dernières sélectionnées mais elle n'était pas la mieux placée. L'intervention directe de François Rebsamen dans le dossier, qui se faisait fort de nous trouver le meilleur site d'implantation, a été décisive », explique Emmanuel Mignot.

Les défis du chantier :

Implanté dans l'ancien centre de Recherche & Développement d'Amora, le nouveau centre a nécessité un chantier parfois délicat. « A la base, nous avons un laboratoire où étaient fabriqués des composants. Une reconfiguration profonde était nécessaire et c'est toujours plus compliqué que lorsqu'on part de rien. Le challenge a beaucoup motivé le cabinet d'architecture néerlandais que nous avons choisi. Ils ont dû appliquer ici des



Nouvelle vocation pour l'ex-site Amora qui arbore une décoration atypique. Photo Philippe Bruchot

recettes qu'ils n'avaient jamais mises en œuvre auparavant », poursuit Emmanuel Mignot. « L'implantation de vitres de 3 mètres de hauteur, les problématiques de climatisation, d'isolation avec un bâtiment qui se veut très lumineux, ont fait partie des défis

à relever, tout comme celui du traitement de l'acoustique qu'Emmanuel Mignot n'hésite pas à qualifier de « digne de celui d'une salle de concert ».

Un centre qui veut changer l'image du métier :

Conscient de l'image rarement flatteuse des centres

d'appels, Emmanuel Mignot a travaillé avec des laboratoires de recherche en sciences sociales.

« Il n'y a, pour moi, aucune raison pour que ces centres soient des endroits où il serait obligatoirement désagréable de travailler. On s'est deman-

« Ce centre doit nous permettre de doubler notre chiffre d'affaires d'ici quatre ans. »

Emmanuel Mignot

dé pourquoi les centres d'appels avaient si mauvaise presse et comment on pouvait faire pour changer ça. On a fait table rase des expériences acquises pour proposer un lieu où les gens ne seront pas en permanence vissés à leur siège, où ils auront de l'autonomie. Le but est aussi de faire de ce métier un vrai métier de réduire à néant la précarité. »

Pour aboutir à un résultat qu'il espère satisfaisant, le patron de Teletech a donc travaillé sur le lieu, mais aussi sur les formations. « L'objectif, c'est d'arriver à des formations diplômantes de professionnels de la relation client. »

Une décoration utile et high-tech :

Visuellement, le nouveau centre d'appels est impossible à rater, avec sa décoration extérieure réalisée par l'entreprise dijonnaise AVS, spécialisée de la signalétique. La façade est couverte de QR Codes, remplaçant du code barres qui permettent, en les prenant en photo avec un smartphone, d'accéder à de nombreuses informations. Ceux du centre Teletech n'ont pas qu'une finalité esthétique : ils permettent d'obtenir des informations sur le centre, d'accéder au site interne de Teletech et surtout, de se renseigner sur les offres d'emploi proposées par le centre.

CINQUANTE EMPLOIS ET UN DÉMARRAGE EN JUIN

Le centre d'appels Teletech, qui représente un investissement global de 15 millions d'€, est très attendu pour les perspectives de créations d'emplois dont il est porteur. Le centre, actuellement en pleine phase d'installations techniques et d'aménagement intérieurs, devrait démarrer son activité au mois de juin.

Selon Emmanuel Mignot, les premières équipes ont été recrutées il y a peu de temps. « Elles sont actuellement en phase de formation initiale. Une phase qui devrait s'étaler sur trois ou quatre mois. Ces équipes vont progressivement commencer à tra-

vailler à partir du début du mois de juin. » Pour l'heure, cinquante personnes ont été recrutées mais Emmanuel Mignot confirme que l'objectif, d'ici quatre ans est de six cents salariés. « On aura besoin, pour cela, d'une grosse assistance de tous les acteurs du recrutement et de la formation », conclut-il.

Le groupe Teletech : disposant de cinq centres en France et d'un au Maroc, le groupe a réalisé l'an dernier un chiffre d'affaires de 15 millions d'€. Un chiffre d'affaires qu'Emmanuel Mignot espère doubler d'ici quatre ans, grâce à l'ouverture du centre de Dijon.

BERTY ROBERT