

ORGANISATION DU TRAVAIL

Teletech inaugure le centre d'appels du futur

Le bâtiment flambant neuf se dresse à quelques encablures du centre-ville de Dijon. Ce sera le sixième centre d'appels de Teletech International, qui vient d'y injecter la coquette somme de 10 millions d'euros. La société, spécialiste de la relation client et qui affiche 15 millions d'euros de chiffre d'affaires, a inauguré, la semaine dernière, ce site, conçu pour améliorer le bien-être des collaborateurs.

Pour l'heure, le bâtiment est encore désert, les 52 premiers collaborateurs amenés à la rejoindre étant en formation.

Mais il est le laboratoire d'un nouveau concept d'organisation sociale, voulu par Emmanuel Mignot, le PDG fondateur de l'entreprise, et fruit de deux ans de travaux, en collaboration « avec cinq laboratoires en sciences sociales, dont le CNRS, sur la sociologie au travail de la génération Y », explique-t-il.

Prévu pour abriter 600 personnes, ce centre d'appels entend mettre à mal certains reproches attribués au métier d'« outsourceur » : cadences infernales, flexibilité des horaires, standardisation des tâches, stress issu des échanges téléphoniques... En résumé, un profond mal-être au travail qui se traduit par un turnover d'environ 30 % dans la profession.

Histoire de changer la donne, le site, baptisé « Teletech Campus », s'inspire fortement des Google Centers, mais il entend aussi aller au-delà.

Eviter l'uniformité au travail

Côté bâtiment, ses 6.500 mètres carrés de l'ancien centre de recherche d'Unilever, se nichent entre une rivière, un parc et le canal de Bourgogne. « On est loin des implantations au fin fond d'une zone industrielle », souligne Emmanuel Mignot. L'agencement et la décoration intérieure n'ont pas non plus été laissés au hasard.

Les six vastes plateaux de travail, aux larges baies vitrées, proposent des ambiances de travail différentes grâce à un mobilier tout en bois, imaginé en interne. Composé de dix modules, les meubles s'assembleront selon les désirs des téléconseillers. Lesquels ne seront pas, non plus, rivés à leur poste. Ils pourront, à l'appui d'outils informatiques portables, en changer, travailler debout, assis dans l'un des 120 « bean bags » mis à leur disposition ou encore attablés en groupe.

Avec, en prime, une crèche



Six vastes plateaux de travail et un espace repos de 1.500 m² pour privilégier le bien-être.

d'entreprise, des services de restauration et des lieux de détente : un espace de 1.500 mètres carrés de repos, consacré à des activités de loisirs, sera autogéré par les employés. « Nous croyons en cette nouvelle vision de l'entreprise, c'est pourquoi, toutes les collectivités locales, l'Etat et même l'Europe ont largement subventionné ce projet, que ce soit pour l'immobilier, la formation ou encore les équipements », précise François Rebsamen, sénateur-maire de Dijon.

Priorité à la formation

Car, à cette relation plus vertueuse avec l'outil de travail s'ajoute un volet formation important. Tout nouvel arrivant, sélectionné plus sur ses aptitudes que ses diplômes, partira d'abord quatre mois en formation initiale. Il suivra ensuite régulièrement des stages selon la complexité des tâches à effectuer. « Nous investissons en formation près de 10 % de notre masse salariale », assure Emmanuel Mignot.

Labellisé par l'association European Social Label, l'« outsourceur », qui n'hésite pas à se soumettre, régulièrement au jugement de ses salariés via des questionnaires anonymes, espère que ce centre, d'un genre nouveau, lui permettra de remonter encore sa note - de 14/20 - pour la qualité des relations de travail avec l'encadrement de proximité.

DIDIER HUGUE

PLUS SUR LE WEB

Retrouvez tous les articles de la rubrique sur lesechos.fr/management et sur lesechos.fr/formation