

DIJON : TELETECH INTERNATIONAL S'INSTALLE CHEZ AMORA



L'entreprise Teletech International a choisi Dijon pour implanter sa nouvelle plate-forme multi-services, spécialisée en relation client, marketing téléphonique et centre d'appels. 600 emplois devraient être créés en cinq ans.

Teletech International a inauguré jeudi à Dijon un nouveau centre d'appels, baptisé Teletech Campus. Ce spécialiste de la relation client, dirigé par son P-DG fondateur Emmanuel Mignot, a décidé de s'installer dans les anciens locaux du site industriel historique d'Amora Maille, quai Nicolas-Rolin. 6500 m² sur quatre niveaux cédés par le groupe Unilever au Grand Dijon

pour 2,5 millions d'euros. Les travaux de réhabilitation sont estimés à 4 millions d'euros, soit un coût total du projet estimé à 6,5 millions d'euros. Pour le financer, le Grand Dijon a bénéficié 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.

600 emplois en prévision

Avant de concrétiser ce dossier complexe, ouvert en mars 2009, le Grand Dijon a dû batailler pour convaincre Emmanuel Mignot d'implanter son « premier centre d'appels nouvelle génération ». 25 villes étaient candidates. Dijon a devancé plusieurs grandes métropoles, et notamment Lille. « Je remercie M. Mignot d'avoir choisi Dijon pour implanter Teletech Campus. Je suis content qu'il n'ait pas choisi Martine (NdrI, Aubry)... Non Lille ! a plaisanté François Rebsamen. Pour la ville de Dijon, c'est un grand jour. En plus de l'ouverture d'un nouveau centre d'appels, nous avons réhabilité un bâtiment historique où 280 logements viendront s'implanter prochainement, et je me félicite de la perspective d'emplois. » En effet, l'aventure Teletech Campus débutera en juin avec 57 salariés actuellement en formation. Mais, l'objectif sera d'atteindre la barre des 600 salariés d'ici à cinq ans.

En finir avec la vision tayloriste des centres d'appels

Conscients de l'image négative traînée par les centres d'appels, Emmanuel Mignot a largement insisté sur sa volonté de « mettre un terme à cette vision tayloriste qui lui colle à la peau, car il est démontré qu'il n'y a aucun gagnant dans les rapports actuels. » Ainsi, les salariés seront chouchoutés et mis dans les meilleures dispositions de travail. « Teletech Campus est un lieu de travail, mais aussi un lieu de vie et de convivialité avec plusieurs espaces de détente et de loisirs aménagés sur le site. » Des bureaux designs et lumineux, la possibilité de travailler sur des poufs, des postes assis, allongés, en îlot ou en groupe (voir photos). Le salarié est libre de travailler comme bon lui semble, dans l'une des six ambiances proposées... Bien loin des call-centers paumés en zone industrielle. Une nouvelle conception de l'organisation du travail surprenante, « pour changer de cette impression d'usine », qu'il sera intéressant d'observer en pratique.

L'ancien site d'Amora-Maille a bien changé. D'extérieur, impossible de le manquer puisque le bâtiment arbore une peau très numérique... La totalité de la façade a été décorée avec des flash codes, dont 11 QR codes, pouvant être flashés avec un Smartphone et renvoyant vers un contenu web (voir photos).

Aurélien Gaudriot