

SUR L'ANCIEN SITE D'AMORA : Que se cache-t-il derrière les portes de Teletech à Dijon?



Les anciens laboratoires d'Amora ont laissé la place à une nouvelle entreprise. Teletech, à Dijon, se veut un nouveau modèle d'entreprise. Avec une approche « éthique et sociale » d'après son PDG, le Dijonnais Emmanuel Mignot. Elle vient tout juste d'être inaugurée et a déjà recruté 57 personnes.

Teletech s'est installée dans les anciens locaux de Maille

Emmanuel Mignot, PDG de Teletech International, un spécialiste des centres d'appel, a failli ouvrir son 6e site très loin de Dijon et de la Côte-d'Or, à Lille. Mais, la volonté politique locale et, surtout, l'occasion de redonner une seconde vie à un ancien site industriel en perdition en ont décidé autrement. Dijonnais d'origine, le chef d'entreprise a été « accroché » par l'envie de réimplanter une entreprise dans les locaux des ex laboratoires d'Amora, laissés sur le bord de la route par le Groupe Unilever, qui les avait rachetés. Aujourd'hui, ce centre d'appel qui se veut très différents des autres, a déjà embauché 57 personnes, pour la plupart en provenance de Pôle Emploi. Et ce ne serait qu'un début. L'ambition de l'entreprise est d'arriver à 600 employés en 4 ans ! Un sacré pari. Le site a été inauguré ce jeudi. Avec non pas le traditionnel ruban, mais une...bouteille d'eau pétillante, aux couleurs bleues et jaunes de l'entreprise.

Approche «éthique et sociale»

Les centres d'appel ont souvent mauvaise réputation. On imagine facilement des employés exploités, souvent dans des pays éloignés, harcelés par des chefs de service pour un rendement maximal. Se souciant peu de la qualité du service rendu. Mais, d'après Emmanuel Mignot, sur le site dijonnais de Teletech, cette image n'a pas lieu d'être. Le dirigeant évoque une « approche éthique et sociale » de cette activité. Au sein d'un lieu qui se réclame du modèle des « campus » à l'américaine, comme on pu en créer les « start-up » de la Silicon Valley. Ou comme Google a pu en monter en Suisse, à Zurich. Au lieu d'une immense pièce, sous forme d'un « open space », ce sont plusieurs espaces qui sont disséminés à l'intérieur du bâtiment. Avec certes de grandes pièces, mais aussi des plus petites. Chacune à un nom : « La Ruelle » ; « L'embarcadère » ; « Les Tribunes ». Dans chacune, les employés sont libres d'aller et venir, de s'installer travailler dans l'une ou dans l'autre. On trouve bien sûr des bureaux, mais équipés d'immenses parasols rouges, qui rappellent plus la plage que le lieu de travail.

Des fauteuils confortables sont également disséminés dans le bâtiment, en forme de « bean bags » (ou « fauteuils haricot ») ou encore de canapés plus traditionnels dans des coins salons. Car, chez Teletech, personne ne vous oblige à travailler sur un bureau. On travaille où l'on veut...

«Le Taylorisme a vécu»

Mais quel est donc ce lieu étrange, qu'on dirait sorti d'un roman d'anticipation ? Pour Emmanuel Mignot, c'est, tout simplement, « un nouveau concept d'organisation ». Avec la volonté d'en faire plus qu'un lieu de travail, mais carrément un lieu de vie. Où l'on trouvera à terme une crèche, un restaurant, tout un tas de services à la personne. « On ne viendra pas que pour travailler, mais aussi s'y réaliser », plaide-t-il. « Le Taylorisme a vécu. La nouvelle génération cherche autre chose », analyse le dirigeant. « La relation au client a changé aussi et va encore beaucoup changer ». Ainsi, chez Teletech, on prêche le « gagnant-gagnant ». Un employé heureux travaille mieux, se place plus facilement au service du client qui, lui-même, n'en est que plus satisfait. C'est en tous cas l'approche de l'entreprise, qui s'est adjoint les services de 5 laboratoires de recherches en sciences sociales (dont le CNRS) pour réfléchir à la manière dont tout ceci s'est mis en place. En donnant à ses employés « un maximum d'autonomie » et faire du métier de conseiller « un beau métier, qui fait rêver les jeunes ».

«Rien n'est inéluctable»

Le projet est en route depuis 2009. Dijon, le Grand Dijon et surtout la Splaad (l'aménageur du Grand Dijon) ont été associés de très près au projet du site Dijonnais de Teletech. Pour François Rebsamen, Sénateur-maire de Dijon et Président du Grand Dijon, ce jeudi d'inauguration était « un grand jour ». A la fois car on fêtait l'implantation d'une nouvelle entreprise à Dijon, mais aussi par rapport au symbole de Teletech qui redonne vie au site de Maille : « rien n'est inéluctable », note-t-il. C'est la Splaad qui avait acquis auparavant ce site, pour 2,5 millions d'euros. Le bâtiment a été livré tout récemment, le 16 avril dernier. Pour Ludovic Rochette, Vice-président du Conseil Général en charge du numérique et des entreprises, cette implantation est la preuve que « la Côte-d'Or mobilise. Ce projet va permettre de garder des emplois. Mais aussi d'en attirer de nouveau et de réussir ». Le Conseil Général a accompagné Teletech à hauteur de 250 000 euros. Enfin, pour François Patriat, le Président du Conseil Régional, qui lui, a investi 2 millions d'euros : « ce n'est pas qu'un bâtiment, mais une idée de l'entreprise et une vision de l'économie ». Notant également que, c'est assez rare pour le souligner, pour Teletech Dijon : « le capital place l'humain au cœur du projet ». Teletech mise sur des relations avec des clients « à forte valeur ajoutée ». Total, Groupama, de grands groupes d'assurances sont déjà dans ses carnets. D'autres sont attendus. Ils seront nécessaires si le site de Dijon veut réussir son pari en termes d'emplois... Les premiers employés suivent actuellement une formation de 3 mois. Les premiers appels sont prévus pour juin.

Bruno LEDION

