

## Teletech International répond à l'appel de Dijon



RELATION CLIENT. L'entreprise, fondée en 1993 par Emmanuel Mignot, inaugure ce jeudi 24 mai en fin de journée son sixième centre d'appels et le cinquième en France.

Implantée à Dijon (Côte-d'Or), Teletech International s'installe sur 6 500 m<sup>2</sup> de l'ancien centre de recherche sur les sauces du groupe Unilever, entièrement réaménagés par la Semaad.

Générateur de 600 emplois à terme et de 50 immédiatement, ce centre d'appels, baptisé Teletech Campus, revisite le management lié à ce type d'activité avec une organisation spatiale et une maîtrise du métier voulues plus humaines.

Les centres d'appels ou de relation client vont-ils retrouver bonne presse, accusés bien souvent à juste raison de pratiquer un taylorisme (\*) pur et dur ?

Emmanuel Mignot, P-DG de Teletech International, entend montrer ce chemin de la rédemption en inaugurant aujourd'hui à Dijon (Côte-d'Or) sa sixième unité, baptisée Teletech Campus et conçue pour rendre heureux au labeur les 600 personnes qu'il compte y employer dans les quatre à cinq prochaines années.

Si l'on considère déjà l'implantation, il s'agit de l'ancien centre de recherche sur les sauces (dressing) d'Unilever, idéalement situé près d'un immense parc et d'un accès facile.

Le bâtiment, acquis et réaménagé sur 6500 m<sup>2</sup> pour 6,5 millions d'€ et loué via un crédit-bail sur 15 ans par la Société d'économie mixte d'aménagement de l'agglomération dijonnaise (Semaad), privilégie la luminosité ainsi que des plateaux techniques modulables.

Petit clin d'œil à la façade : le film adhésif polymère qui la recouvre est imprimé de 11 QR codes que l'on peut flasher avec un Smartphone, renvoyant vers un contenu web. Prévu pour durer au moins 10 ans, ce revêtement imaginé par le cabinet d'architecte MVRDV (Rotterdam) a été préparé à Dijon par AVS Communication, spécialisée dans l'impression numérique sur tous supports (12 salariés).

«Nous sommes loin des call centers cachés au fin fond d'une zone industrielle», argumente Emmanuel Mignot. En termes d'agencement, le dirigeant va créer des ambiances différentes pour rompre avec l'uniformité des plateformes téléphoniques en usage dans le secteur.

Il fait réaliser en ce sens dix gabarits de mobilier différents que les opérateurs pourront monter selon leurs désirs pour mieux personnaliser les espaces de travail. De surcroît, ces derniers ne seront pas affectés, mais interchangeables.

La position assise ne sera pas non plus imposée. On pourra bouger, répondre debout, d'un canapé ou d'un fauteuil mis à disposition.

## Expertise sociale



L'autre pierre d'achoppement tient à la formation jugée pour le moins légère dans certaines de ces entreprises de service. Elle sera chez Teletech Campus de quatre mois et dispensée progressivement sur 12 à 18 mois.

Une première sélection de 50 personnes, conduite par Pôle Emploi privilégie la sélection sur les aptitudes et non les diplômes.

«Voilà deux ans que nous réfléchissons avec cinq laboratoires en recherche sociale pour construire une stratégie de management très élaborée et où l'humain est la pierre angulaire de notre développement», souligne Emmanuel Mignot.

L'activité de Teletech (près de 15 millions d'€ de chiffre d'affaires, 550 salariés et cinq centres d'appels, dont un au Maroc) tranche aussi avec la plupart de ses concurrents.

L'entreprise refuse les contrats imposant des prestations de recouvrement, jugées trop stressantes. Il ne se livre pas non plus à de la prospection ou télévente pour le compte, entre autres, d'opérateurs de téléphonie mobile (\*\*).

Son credo privilégie le conseil, l'expertise, la gestion de communautés ou community manager, la e-réputation, la veille Internet auprès de grands groupes, comme Total, la SNCF, la RATP, les laboratoires Merck ou encore le Crédit Foncier.

Pour monter sa sixième unité et en redoutable négociateur, Emmanuel Mignot a su convaincre les pouvoirs publics dijonnais de mettre la main au portefeuille. Son projet (environ 10 millions d'€ d'investissement global), au départ en concurrence avec plusieurs autres points de chute dont Lille, bénéficie d'un large soutien financier.

Outre un coup de pouce à l'immobilier du Grand Dijon, de l'Etat, de l'Europe et du département, le conseil régional de Bourgogne accorde 500 000 € d'aide à l'investissement matériel sur un total estimé de 1,7 million et jusqu'à 3 100 € de budget formation par candidat à l'embauche, sous réserve que le recrutement définitif se fasse sous la forme d'un CDI à plein-temps.

(\*) Le taylorisme est une méthode de travail qui tire son nom de son inventeur, l'ingénieur américain Frederick Winslow Taylor (1856-1915). Apparue vers 1880, elle préconise l'organisation scientifique du travail au moyen d'une analyse détaillée des modes et techniques de production (gestes, rythmes, cadences...) visant à établir «the one best way», c'est-à-dire la meilleure façon de produire (définition, délimitation et séquençage des tâches), de rémunérer (passage du salaire à la tâche au salaire horaire), pour finalement obtenir un rendement maximum.

Ce système ne doit pas être confondu avec le travail à la chaîne, organisation déjà pratiquée de longue date, mais qu'Henry Ford aux USA et Louis Renault en France vont être les premiers à appliquer au secteur naissant de l'automobile, et dont le taylorisme ne constitue qu'une composante. (Source : Wikipédia)

(\*\*) Le marché mondial des centres d'appels pèserait autour des 220 milliards de \$, dont 50 milliards externalisés auprès de prestataires. En France, il fédère plus de 200 000 personnes et 60 000 emplois relèvent de sociétés nationales qui exploitent des sites off-shore : Maroc, Tunisie, Algérie, pays de l'Est...

**Didier Hugue**

