

Teletech International crée son sixième centre d'appels à Dijon



L'entreprise dirigée par Emmanuel Mignot inaugure aujourd'hui à Dijon (Côte-d'Or) son sixième centre d'appels et le cinquième en France. Ce spécialiste de la relation client s'installe sur 6 500 mètres carrés d'un ancien centre de recherche d'Unilever où elle créera d'ici à cinq ans 600 emplois.

Emmanuel Mignot, le P-DG fondateur de Teletech International, inaugure aujourd'hui à Dijon (Côte-d'Or) son sixième centre d'appels, baptisé Teletech Campus. Il est conçu pour bien accueillir les 600 personnes qu'il compte y employer dans les cinq prochaines années, dont 50 immédiatement.

Le secteur de la relation client, régulièrement accusé de taylorisme, n'a pas toujours bonne presse. Aussi, le bâtiment, acquis et réaménagé sur 6500 mètres carrés pour 6,5 millions d'euros 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.

«Nous sommes loin des tristes call centers cachés au fin fond d'une zone industrielle», explique le dirigeant. En termes d'agencement, les futurs salariés pourront travailler dans des ambiances différentes, afin de rompre avec l'uniformité des plateformes téléphoniques souvent en usage dans la profession. Teletech fait réaliser en ce sens dix gabarits de mobilier différents, afin que ses opérateurs puissent mieux personnaliser leurs espaces de travail.

L'autre pierre d'achoppement de la profession tient au manque de formation dénoncé par plusieurs centrales syndicales. Elle sera de quatre mois chez Teletech Campus dans un premier temps, puis elle sera dispensée progressivement sur 12 à 18 mois.

Un large soutien public

«Voilà deux ans que nous réfléchissons avec cinq laboratoires en recherche sociale pour construire une stratégie de management très pointue, où l'humain est placé au cœur du développement», souligne Emmanuel Mignot.

L'activité de Teletech (près de 15 millions d'euros de chiffre d'affaires, 550 salariés et cinq centres d'appels, dont un au Maroc) diffère aussi de la plupart de ses concurrents. L'entreprise n'accepte pas les contrats de recouvrement ou de télévente jugés trop stressants.

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

Pour monter ce centre d'appels, Emmanuel Mignot a su convaincre les pouvoirs publics dijonnais de faire un effort financier important. Son projet (environ 10 millions d'euros d'investissement global) bénéficie de leur large soutien financier.

Didier Hugue