

24/09/2012

**Visite.** Fleur Pellerin, ministre de l'Économie numérique, a découvert le centre d'appels Teletech de Dijon, symbole d'une nouvelle approche de ces métiers.

## Teletech, vitrine d'une autre économie numérique

**A** peine ouvert et déjà visité par un ministre : le centre d'appel Teletech International, installé en lieu et place de l'ancienne usine Amora à Dijon ouvrait ses portes, mercredi 19 septembre, à Fleur Pellerin, ministre déléguée en charge des PME, de l'Innovation et de l'Économie numérique. La ministre assurait cette visite en marge des Journées parlementaires que le Parti Socialiste organisait à Dijon.

### 37 SALARIÉS

La visite revêtait un relief particulier dans la mesure où ce centre d'appels, créé par Emmanuel Mignot, revendique une approche renouvelée d'un métier dont l'image n'est, en général, guère flatteuse. Le centre, qui a démarré son activité en juin dernier, n'emploie pour l'heure que 37 salariés mais on sait que le projet, largement accompagné par les collectivités locales, vise un objectif très ambitieux de plusieurs centaines d'emplois créés d'ici trois



Fleur Pellerin, dans les locaux de Teletech, écoute les explications d'Emmanuel Mignot (de dos).

ans. En accueillant la ministre, Emmanuel Mignot, PDG de Teletech International a rappelé que, selon lui « *c'est par la qualité du management des hommes que les entreprises françaises pourront faire la différence* », sur un secteur par ailleurs très concurrentiel. Pour appuyer son propos, le dirigeant de l'entreprise a retracé la genèse du projet aujourd'hui abouti. Un projet où l'innovation ne se conçoit pas uni-

quement dans sa dimension technologique. La ministre l'a bien compris, en saluant d'abord le fait que Teletech fait partie de ces trop rares PME françaises qui sont parvenues à se hisser au niveau d'une Entreprise de taille intermédiaire (ETI) : « *Des exemples comme le votre sont encore trop peu nombreux en France aujourd'hui* » précisait Fleur Pellerin « *et ce qui est encore plus intéressant dans votre cas, c'est que vous*

*parvenez à apporter une valeur ajoutée aux métiers des centres d'appels. Vous considérez l'innovation dans toutes ses dimensions, technologique, mais aussi sociétale. C'est ainsi que je conçois mon rôle au sein de mon ministère.* »

Tout au long de sa visite, la jeune ministre a pu découvrir en quoi ce site est atypique dans la définition des conditions de travail qu'il traduit. Façade recouverte de flashs codes consultables depuis un smartphone, mobilier en bambou dessiné spécialement pour l'entreprise, acoustique soignée des salles de travail, présence de fauteuils confortables et douilletts pour les périodes de pause, citations de Woody Allen ou de Coluche peintes sur les murs... On en oublierait presque qu'on est là avant tout dans un lieu de travail. Pour la ministre, c'était en tout cas l'occasion de découvrir comment l'économie numérique peut se décliner.

BERTY ROBERT