



6 500

m² d'espaces de travail sont à la disposition des salariés de Telettech International.



6

plateaux de production sur quatre niveaux.

600

C'est le nombre de positions de travail offertes par l'aménagement du campus.

Telettech International, un campus « à la française »

Trophées Arseg Avec un concept axé sur la qualité de vie au bureau, Telettech International et le cabinet d'architectes MVRDV ont remporté un Trophée Arseg pour leur campus « à la française » basé à Dijon. Un centre d'appels nouvelle génération qui allie performances sociale, architecturale et technologique.

En créant Telettech Campus, le groupe Telettech International propose aux salariés bien plus qu'un nouvel espace de travail, il s'agit avant tout d'un lieu de vie adapté au métier de la relation client et ce, tant par la mise en place d'une structure adaptée, que par les différents espaces proposés aux salariés.

Innovation architecturale

La conception de son nouveau campus à Dijon a été confiée à l'un des cabinets d'architectes les plus prestigieux au monde : le cabinet néerlandais MVRDV connu pour ses réalisations en France (Lyon Confluences, Fondation Pinault, lycée hôtelier de Lille...) et à l'international

(Immeuble WoZoCo, Amsterdam ; Institute of Art, Cleveland ; Fashioned Design HQ, Tokyo...). À partir de l'ancien siège et laboratoire d'Amora Maille, figure emblématique de la capitale bourguignonne, accolé à des entrepôts disgracieux, ils ont relevé le défi d'en faire le symbole de la nouvelle vision de la relation client de Telettech International, pour un budget inférieur à 700 €/m² (ce type de rénovation en coûte couramment le triple). L'ouvrage d'origine a été transformé en un espace de travail qui allie confort, espace et innovation tout en proposant une fonctionnalité adaptée au métier de l'entreprise : de larges fenêtres et baies vitrées inondent le bâtiment de lumière.

Mais au-delà de l'enveloppe, c'est une nouvelle conception de l'organisation du travail qui a été imaginée. Inspirés des campus des grandes entreprises high-tech américaines, les 8 000 m² du site, découpés comme des formes de Lego, dont un amphithéâtre, proposent six ambiances de travail différentes. « Telettech Campus est un lieu de travail, mais aussi un lieu de vie et de convivialité : plusieurs espaces de détente et de loisirs ont ainsi été aménagés sur le site. Il s'agit de valoriser le temps libre du collaborateur, dans une perspective moyenne de trois années, nécessaires à sa professionnalisation, et de créer une zone d'autonomie temporaire. Les 1500 m² disponibles sur un des étages seront attribués pour favoriser, la créativité, la détente ou les projets personnels. Des expositions y seront probablement organisées pour mettre à l'honneur les oeuvres des salariés ou d'autres artistes de la région », explique Emmanuel Mignot, PDG de Telettech International.

Performance sociale

Afin de garantir les espaces de travail les plus confortables, Telettech Design, le département aménagement du groupe, a conçu un mobilier spécifique, décliné en dix modules différents et combinables, adapté aux usages de



← La conception du nouveau campus a été confiée au très connu cabinet d'architecte néerlandais MVRDV.



700

C'est le prix en euros/m² du budget de rénovation de l'ancien siège d'Amora, devenu le nouveau campus de Teletech.



← Le site offre à ses occupants une diversité de positions de travail, sans aucun bureau attribué.



↑ Tout l'enjeu technologique était de parvenir à libérer le conseiller de son poste fixe. Les informaticiens se sont appliqués à développer les espaces de travail virtuels.

la génération Y, principale cible de l'entreprise. Dans un souci de confort, l'acoustique, l'éclairage et la climatisation ont fait l'objet d'études poussées pour se conformer aux normes les plus exigeantes. Des panneaux insonorisants ont été suspendus aux plafonds des espaces de travail les plus volumineux. Dès lors, la diversité des positions de travail proposées apparaît comme une évidence : des postes assis, allongés, en îlot ou en groupe : aucun bureau de conseiller ne sera officiellement attribué afin que chacun trouve la place qui lui convient : « Bean-Bags », banc, bureau, grande table collective, siège incurvé... Chaque agent dispose de son

environnement applicatif, sur écran tactile, et de ses données accessibles quel que soit l'endroit où il décide de travailler.

La technologie appliquée à la relation client

Ainsi, tout l'enjeu technologique au cœur du projet Teletech Campus était de parvenir à libérer le conseiller de son poste fixe. Il a fallu pour cela repenser à la fois les questions de « login », de plans d'adressage, de sécurité, d'assistance à distance, d'intégrité des données et des reportings. Les informaticiens ont exploré également les possibilités offertes par les évolutions récentes comme les tablettes et les écrans tactiles qui offrent de nouvelles options. Pour les collaborateurs, « effleurer » quatre zones en fin de dialogue téléphonique pour qualifier un entretien et une demande de

client est infiniment plus rapide et ergonomique que de cliquer-dérouler avec la souris.

Teletech Campus est aussi totalement câblé en fibre optique et cela ouvre des perspectives technologiques nouvelles en matière de relation-client : les échanges sur les réseaux sociaux, les smartphones, les tablettes vont permettre d'associer le son et les images

animées, interactives, la prise en main à distance et le partage d'environnements de travail numériques.

Les équipes travaillent déjà à ces solutions de demain que sont « le social shopping », le « CtoC » ainsi que les modèles collaboratifs dans la panoplie proposée aux entreprises pour servir leur clientèle. ✕

Clémentine Aggoun