



## VIE DE L'ENTREPRISE

# LE P-DG DE TELETECH INTERNATIONAL CRÉE UN LABEL SOCIAL

Depuis fin 2011, Emmanuel Mignot, p-dg de Teletech International, propose un nouveau label destiné aux entreprises qui souhaitent mesurer la qualité de leur politique sociale auprès de leurs salariés.



➤ Parce qu'il n'a jamais cru en la pertinence du label de responsabilité sociale (LRS), Emmanuel Mignot, p-dg de Teletech International, prestataire de la relation client à distance, a décidé de créer une autre certification. Baptisée "European social label" et mise en place en octobre

2011, cette dernière repose sur la perception qu'ont les salariés de leur entreprise, quelles que soient sa taille et son secteur d'activité. « Dans

*l'univers de la relation client, je suis gêné que l'on puisse se fier exclusivement au LRS. D'une part, les modalités ne sont pas crédibles: l'entreprise se retrouve souvent juge et partie. D'autre part, le coût d'obtention, aux alentours de 20 000 euros, voire plus, est bien trop élevé. En outre, le fait que cet indicateur s'adresse uniquement aux call-centers, considérés comme des "gangsters", fait penser que ces derniers ont besoin d'un label pour rectifier le tir.»*

Pour proposer une alternative, le dirigeant a engagé une réflexion avec Symergence, société de conseil dans l'économie durable et responsable, Hubert Landier, docteur d'état en sciences économiques et expert du climat social auprès des grandes entreprises françaises, et Élection-Europe,

spécialiste du vote par Internet. « Afin de toucher les grandes sociétés comme les TPE-PME, nous avons travaillé sur un processus d'obtention simple et peu coûteux (entre 990 et 10 000 euros). L'objectif consiste à répondre à la question: l'entreprise a-t-elle une bonne politique sociale? Pour inciter les salariés à y répondre en toute transparence, le processus utilise un système sécurisé et anonyme », détaille Emmanuel Mignot.

### 20 questions, 7 problématiques

Au préalable, le p-dg de Teletech International a créé son association, European Social Label Institute. Accompagné de spécialistes du label social et d'un comité d'orientation issu du monde syndical patronal et salarial, il a mis au point 20 questions clé autour de sept problématiques: degré de cohésion du corps social, relations de travail avec l'encadrement de proximité, perception des méthodes de management, perception du comportement de la direction, perception des relations collectives de travail, perception de l'avenir et de l'environnement de l'entreprise et conditions de travail. Une fois que l'entreprise a souscrit à la démarche, elle reçoit des codes pour que chaque salarié puisse accéder au questionnaire. Le scrutin est accessible en ligne pendant 15 jours.

Pour chaque question, le répondant a le choix entre "d'accord" ou "pas d'accord". Le vote est ensuite validé, à condition que plus de 50 % des salariés aient répondu.

Les résultats sont calculés selon la méthode de la moyenne arithmétique. Au-dessus de 10/20, l'entreprise peut se voir attribuer le label. « En adhérant à cette démarche, le dirigeant signe une charte et s'engage à mettre les résultats sur la table avec les partenaires sociaux. On pourrait se dire: qui est ce patron suicidaire? Je pense qu'il vaut mieux savoir ce qui ne va pas et poser les questions. Cela représente un acte fort de permettre aux salariés de s'exprimer et de les écouter », souligne-t-il.

Le dirigeant de Teletech International a fait le test. Avec une note de 12,5 sur 20, il se dit un peu déçu et surpris, notamment en ce qui concerne la communication interne sur la stratégie de l'entreprise. « Je pensais que nous communiquions suffisamment et que nous faisons preuve de transparence. J'ai donc invité le personnel à échanger sur ces points négatifs, pour mettre en place des propositions d'amélioration. Au final, cela s'est révélé très positif. » Le patron de Teletech International a déjà reçu plusieurs demandes d'information de la part d'organismes publics et de PME. ■

CLAIRE MOREL



**Emmanuel Mignot (Teletech International)**

« Permettre aux salariés de s'exprimer et les écouter représente un acte fort. »