

Le SOS des télé-opérateurs sonne dans le vide

Allô boulot bobo.

Les 200 salariés de la société Vitalicom (7^e), centre d'appels lyonnais gérant le service clientèle du constructeur automobile Peugeot pour la France et six autres pays européens, sont invités depuis le 1^{er} avril à ne plus venir travailler, sans être pour autant licenciés...

Fait peu banal : l'ordre émane de la direction même de Vitalicom Lyon, qui vient de perdre le contrat qui le liait avec Peugeot, son seul client.

En début d'année, le groupe français a en effet décidé de confier, à l'issue d'un appel d'offres, la gestion de son service clientèle à un nouveau prestataire. Il s'agit de Téléperformance, le n° 1 du secteur, censé reprendre à compter du 1^{er} avril l'activité du site de Vitalicom (au 94 de la rue Chevreul) mais aussi le personnel, comme le stipulait une clause du contrat. Un per-



L. CERINO / 20 MINUTES

sonnel qui attend toujours. Pierre-Yves Prod'Home, le responsable de Vitalicom à Lyon, argue que son entreprise n'a pas eu le temps de transférer les contrats de ses salariés, dont il est toujours l'employeur mais auxquels il n'a, de fait, plus de travail à donner.

Une situation kafkaïenne qui fait craindre le pire aux employés. « Nous sommes les

otages d'un conflit qui ne nous concerne absolument pas. Nous ne savons même pas si nous allons être payés, ni qui est notre employeur, ni si nous allons garder notre travail », s'échauffe Saïda Estival, télé-opératrice et déléguée CGT chez Vitalicom. Elle reproche à son employeur « d'avoir fait pourrir la situation ». « Ce que nous voulons, c'est travailler », cla-

ment en chœur plusieurs salariés, rencontrés hier.

En attendant, le service clientèle de Peugeot – quelque 1 000 appels par jour pour la France – semble continuer à fonctionner normalement. Téléperformance, qui n'a pas souhaité répondre à nos questions, a donc dû mobiliser une de ses équipes à Lyon pour pallier la situation. « C'est une solution dégradée », confiait hier soir un porte-parole de Peugeot, qui estime que « c'est Vitalicom qui a les cartes entre les mains ».

Fabrice Arfi

prestataire

Depuis mars 2000, Peugeot a changé quatre fois de prestataires pour son centre d'appels, dont Téléperformance est le dernier en date.