

Entreprise

Jeudi 29 mai 2014

## Mayenne. Téléperformance doute, Coriolis embauche

**Un projet de chômage partiel pour septembre et la fin du contrat avec son unique client suscitent des inquiétudes chez Téléperformance. A contrario, Coriolis annonce, lui, la création de 100 emplois.**



Au centre d'appel de Téléperformance, à Laval, certains salariés s'inquiètent. Le contrat avec l'unique client du site lavallois, Virgin Mobile, arrive à échéance en juillet 2015. Et aucun nouveau client à l'horizon. Mardi, les employés ont reçu un mail les informant d'un projet de chômage partiel, dès septembre.

« **Ce chômage partiel envisagé est pour préserver l'emploi**, se défend Cécile Grélot, directrice de la communication du groupe en France. **On fait tout pour trouver de nouveaux clients. Nous sommes dans des négociations.** »

### A la recherche de nouveaux clients

L'année 2013 a été la première année de décroissance pour l'entreprise dans le secteur des opérateurs de téléphonie. Cécile Grélot parle notamment de « **crise conjoncturelle** », de « **réponses téléphoniques automatisées** » qui se généralisent et de « **changements de comportements des utilisateurs de téléphone portable, qui savent mieux les utiliser ou vont, tout simplement, chercher sur les forums, sur Internet, quand ils ont un problème à résoudre** ». Face à cette baisse de l'activité dans ce domaine, le groupe Téléperformance cherche de nouveaux clients dans d'autres secteurs d'activités, tels que des prestations de *back-office* pour les entreprises (gestion des réseaux sociaux notamment), de *chat* ou de régularisation de contrat.

Le site lavallois emploie 225 personnes. « **Leur inquiétude est légitime, c'est une période difficile**, poursuit Cécile Grélot. **Mais aucune fermeture de site n'est envisagée. Nous ne sommes pas dans une logique de plan social. Notre groupe gagne de l'argent, on ne va pas fermer des centres en France.** » Et de citer Laval comme une ville prioritaire.

Les centres d'appel ont encore de l'avenir à Laval. Pour preuve, Coriolis, qui emploie déjà plus de 500 personnes, recrute de nouveaux conseillers. « **Nous cherchons 100 nouveaux CDD, qui, potentiellement, peuvent devenir des CDI** », assure le service communication du groupe Coriolis, installé à Laval depuis 2009 et implanté sur deux sites, à Murat et dans la zone Sainte-Mélaine. Une augmentation des effectifs due notamment à des besoins supplémentaires de certains clients et à l'arrivée de la gestion des abonnements de la chaîne cryptée *Canal+* (*Ouest-France* du 1<sup>er</sup> avril). « **Nous avons d'excellents retours sur nos deux sites** », se félicite-t-on, à Coriolis.

Mardi, toutefois, des salariés, une centaine selon nos informations, ont débrayé dans le cadre de l'appel national portant sur les conditions de travail des salariés. Ils dénoncent notamment des salaires jugés trop bas.

Julien BOITEL.

---

Réagissez ou posez votre question

Nom : \*

Email : \*

Question : \*