

LES PLATEFORMES TELEPHONIQUES : DES PRISONS MODELES ?

Le secteur des centres d'appels connaît un fort développement depuis la fin des années 80 en raison du développement de l'informatique et du mouvement de déréglementation et de privatisation qui a affecté nombre d'activités. Aujourd'hui, on compte dans ce secteur plus de 250 000 salariés (dont 60 000 dans la sous-traitance). Ce type d'activité est présent dans le Groupe des Caisses d'Épargne sous la forme de structures intégrées ou d'entreprises sous-traitantes. Loin de constituer un nouveau métier comme l'affirment les patrons du MEDEF, **les centres d'appels représentent avant tout une nouvelle organisation du travail** qu'il est indispensable d'analyser.

? *Les centres d'appels ou l'usine au téléphone*

Dans ces structures, l'organisation du travail marque une régression qui rappelle les heures les plus sombres du XIX^{ème} siècle, car aujourd'hui comme hier les mêmes causes produisent les mêmes effets.

Tout d'abord, on relève **le poids des procédures, la taylorisation du travail avec les cadences, le rendement et la référence constante au temps.**

Ensuite, on observe **l'intensification du contrôle des téléconseillers**, un contrôle exercé à un double niveau : d'une part la surveillance verticale, hiérarchique, à travers une « supervision électronique des performances individuelles », d'autre part la surveillance horizontale, celle des autres téléconseillers, de l'équipe où chacun est soumis au regard, au jugement et à la réprobation éventuelle de ses collègues de travail.

Enfin, **ce système de contrôle lourd, complexe et coercitif est un outil conçu et pensé rationnellement** en vue de gérer les conflits entre d'un côté des individus portant un jugement moral critique sur leur travail, sur ce qu'on leur demande de faire avec les clients, et de l'autre la logique et les objectifs de l'organisation. **Les conséquences d'un tel système sont l'autodisciplinarisation des individus, le conditionnement à l'acceptation et l'intériorisation de la souffrance.**

? *La plateforme téléphonique : une plateforme carcérale*

Il est révélateur que dans un de ses articles consacré à ce type de structure, Kenza Aghouchy (Attachée Temporaire d'Enseignement

et de Recherche à l'Université Lyon 3) compare la plateforme téléphonique au panoptique, un type d'architecture carcérale imaginée à la fin du XVIII^{ème} siècle par un philosophe anglais Jeremy Bentham. L'objectif de cette structure était de permettre à un gardien d'observer tous les prisonniers sans que ceux-ci puissent savoir s'ils sont observés, créant ainsi un « *sentiment d'omniscience invisible* » chez les détenus, pour reprendre l'expression du philosophe Michel Foucault dans son livre *Surveiller et punir*.

? *Les centres d'appels : un laboratoire pour les patrons*

Il suffit d'écouter les salariés des centres d'appel pour prendre la mesure de la détresse et de la souffrance générées par **une organisation du travail taylorisée à l'extrême et un système de management particulièrement brutal.**

C'est précisément cette organisation du travail inhumaine et perverse que les patrons veulent imposer dans l'ensemble des activités bancaires. Briefings quotidiens, relances téléphoniques normées, rendez-vous chronométrés, sans oublier les objectifs individualisés, sont autant de traits marquants qui caractérisent aussi notre travail dans les Caisses d'Épargne.

? *Résister, résister et résister encore*

Face à cette organisation du travail qui atomise les grands collectifs dans nos entreprises en isolant les salariés, voire en les dressant les uns contre les autres en jouant sur l'individualisation de la rémunération qui nous ramène au salaire à la tâche des mineurs au XIX^{ème} siècle (belle avancée pour des patrons qui se présentent comme des « modernistes » et taxent les syndicalistes de « passésistes » !), une seule solution : résister...

**... Résister en recréant les solidarités
là où elles ont disparu,
résister en se syndiquant,
résister en participant aux mouvements
sociaux.**

Solidaires

Paris, le 23 avril 2008

L'Exécutif National **SUD**

J.F. Bonnard - M. Jeannin - J.L. Kerenflec'h

J.F. Largillière - B. Meyer - C. Perrin

S. Rodier - P. Saurin - S. Schaff

