

Tekst 8

Les «comtesses» du call center

A la centrale de Rennes, douze détenues travaillent pour une société de télémarketing. Une première en France.



(1) «Vous avez une voix superbe.»
Hélène sourit. Au bout du fil, l'inconnu sort le grand jeu. «Si vous êtes à Paris, je vous invite à dîner. Vous êtes libre ce soir?» Non, Hélène est en prison. A Rennes. En dehors des permissions de sortie, cette quadragénaire passe ses soirées dans un endroit de 7 mètres carrés. A 19h30, elle est enfermée dans sa cellule. Couchée tôt, levée aux aurores, une vie de nonne. Le décor s'y prête, la prison est installée dans un monastère du XIXe siècle. Mais le vieux monument abrite une entreprise high-tech: un centre d'appels. Trente-cinq heures par semaine, elle y démarque des clients avec son accent du Midi.

(2) Hélène fait partie des douze détenues salariées par Webhelp, une société de télémarketing qui sous-traite pour les plus grosses entreprises françaises. Pour les clients, les prisonnières s'appellent Hélène, Laurence, Chloé, Carla ou Marlène... De faux prénoms, en hommage à une parente, à une vedette de ciné ou choisis au hasard sur un calendrier. Evidemment, toute l'équipe a un casier: trafic de

30 drogues, vols, meurtres... Elles sont là pour préparer l'avenir. On leur a demandé quelles étaient leurs qualités, leur motivation, leur niveau d'études, leur expérience professionnelle... Elles sont des employées comme les autres. Les bureaux sont décorés: un Post-it en forme de cœur, une carte postale «Ciao Bella»... Le matin, elles arrivent coiffées et maquillées. Pourtant, personne ne les voit. Sur un mur, une affiche rappelle la règle d'or: «Le sourire s'entend au téléphone.»

(3) «Ce boulot, c'est une porte sur l'extérieur», dit Hélène. Ce job, souvent synonyme d'instabilité, fait peu rêver les gens en liberté. En prison, il est synonyme d'«évasion». C'est le seul travail qui permet de communiquer avec les gens du dehors. Parfois, on leur donne du «bonjour, madame» ou du «je vous en prie». Pour des détenues habituées au tutoiement ou aux insultes, c'est valorisant. En prison, même un client qui est de mauvaise humeur vous change les idées.

(4) Comme ses collègues, Hélène a son lot de dragueurs. «Disons que ça pince le cœur mais ça fait plaisir. Ils parlent à une femme, pas à une prisonnière.» Evidemment, elle décline toute invitation. «On ne peut pas répondre: "Désolée, je suis en prison, sinon ça aurait été avec plaisir!" Dans ces moments-là, on se dit, mon Dieu, si les clients savaient à qui ils parlent. On en plaisante souvent entre nous.» Les soupirants doivent attendre longtemps: elle ne sortira pas encore. A la

- 70 voir, difficile d'imaginer qu'elle a commis un crime. Petite et menue, c'est Madame Tout-le-Monde.
(5) Par sécurité, les détenues n'ont pas accès aux fichiers clients, un ordinateur lance automatiquement les appels.
- 75 Et leurs missions excluent toute transaction monétaire. Pour le reste, elles ont les mêmes objectifs que les autres salariés, sont écoutées, notées.
- 80 Et les téléopératrices de Rennes sont plus performantes que la téléopératrice moyenne. «Elles sont plus motivées, dit leur superviseuse Karine. L'enjeu est plus grand, l'échec plus mal vécu.
- 85 J'ai déjà managé des équipes, mais travailler ici est incomparable. Parce qu'il y a l'idée d'une deuxième chance. Malgré ce qu'elles ont fait, elles sont terriblement humaines.»
- 90 (6) A Rennes, les téléopératrices ont été surnommées «les comtesses» par des codétenues envieuses. En prison, téléphoner est un luxe. Les portables sont interdits, il faut appeler depuis une cabine à certaines heures. Surtout, c'est le job le mieux payé: 6 euros l'heure. «Avant, j'assemblais les uniformes des surveillants à l'atelier de couture pour 4 euros la journée, dit Hélène. Pas très motivant.» Pas d'expérience professionnelle, pas de diplôme, elle ne pensait pas être sélectionnée. «J'ai dit que je voulais m'en sortir. Ils m'ont prise. La veille de mon premier jour, je n'ai pas dormi. Les premiers appels étaient un cauchemar, j'étais tellement stressée que j'arrivais à peine à bouger les lèvres.» Pour la première fois de sa vie, elle a mis le réveil. En juillet, elle retrouvera la liberté. Et un boulot. «Webhelp a décidé de m'embaucher dans leur centre de Vitré, à quelques kilomètres d'ici. Cet été, je vais refaire ma vie.»

Tekst 8 Les «comtesses» du call center

- 1p 23 Que lit-on sur Hélène au premier alinéa?
- A Elle aimerait vivre comme une religieuse dans un monastère.
 - B Elle n'a aucun contact avec le monde extérieur.
 - C Elle n'a que peu de liberté dans la vie quotidienne.
 - D Elle n'aime pas que des quadragénaires lui fassent la cour.
- 1p 24 Qu'est-ce qu'on peut lire sur les téléopératrices de Rennes au 2ème alinéa?
- A Dans leur job, il leur faut adopter une attitude aimable.
 - B Elles ont beaucoup de mal à cacher leur passé aux clients.
 - C Elles prêtent plus d'attention à leur apparence qu'à leur travail.
 - D La plupart d'entre elles ne sont guère motivées pour les études.

- 1p **25** Laquelle/Lesquelles des affirmations suivantes correspond(ent) au 3ème alinéa?
- 1 Les détenues salariées par Webhelp considèrent leur job en général comme monotone.
 - 2 La plupart des gens qui font appel aux services de la centrale de Rennes se comportent de façon impolie.
- A Aucune.
B La première.
C La deuxième.
D Les deux.
- «Comme ses ... de dragueurs.» (lignes 57-58)
- 1p **26** Comment Hélène réagit-elle à l'égard des dragueurs?
- A Elle accepte leurs invitations de tout cœur.
B Elle leur parle ouvertement de sa situation.
C Elle ne donne pas suite à leurs avances.
D Elle s'amuse avec eux au téléphone.
- 1p **27** Qu'est-ce qui est vrai d'après le 5ème alinéa?
Les téléopératrices de Rennes
- A font de leur mieux dans leur travail.
B ne sont pas prises au sérieux par leur superviseuse.
C se montrent peu compréhensives à l'égard des autres.
D sont très habiles en matière d'informatique.
- 1p **28** Qu'est-ce que l'auteur veut montrer au dernier alinéa?
- A A quel point le travail pour Webhelp aide à améliorer la situation financière des prisonnières.
B Que la société de télémarketing Webhelp est un employeur qui prend bien soin de ses salariés.
C Que le travail de téléopératrice contribue à offrir une perspective d'avenir aux prisonnières.
D Quelles sont les différentes activités que les prisonnières peuvent exercer pendant la journée.
- «Les "comtesses" du call center» (titre)
- 1p **29** Les gens qui ont donné ce surnom aux détenues ont été inspirés par quel sentiment selon le texte?
- A De la fierté.
B De la jalousie.
C De l'étonnement.
D Du mépris.