

Moi, Clara, télé-opératrice en prison

Par François Koch, publié le 11/09/2009 13:08 - mis à jour le 11/09/2009 14:56

La ministre de la Justice, Michèle Alliot-Marie, a rendu visite le 10 septembre 2009 à la prison des femmes de Rennes, donnant un coup de projecteur à une expérience originale de centre d'appel où travaillent douze détenues. Reportage.

"Je ne me sens pas en prison." Clara, 30 ans, vêtue d'une jolie robe bleue, purge une longue peine à la prison de femmes à Rennes. Et si l'enfermement lui semble moins pesant, c'est qu'elle a eu la chance d'être sélectionnée pour un job de télé-opératrice dans le "call-center" Webhelp au sein même de l'établissement pénitentiaire. Peut-on oublier la privation de liberté? C'est que l'espace occupé par Webhelp ressemble à n'importe quel bureau dans le monde libre.



LEXPRESS/François Koch

Clara a été sélectionnée, avec onze autres détenues, pour être télé-opératrice dans la prison des femmes de Rennes.

"Le matin, je me maquille et je me rends à l'atelier Webhelp comme si j'allais à un travail normal." Clara fait parti des douze détenues recrutées parmi cinquante candidates. Entretien d'embauche, tests, période d'essai, rien n'a été laissé au hasard. Les heureuses élues ont toutes le niveau bac, voire bac + 2, et un sens aigu de la répartie commerciale. Elles travaillent pour un opérateur Telecom qui souhaite rester discret: ses clients ne savent pas que leur appel peut aboutir au sein d'une prison rennaise et être traitée par une détenue purgeant une peine après un grave délit ou un crime.

Les conversations sont enregistrées

Frédéric Jousset, co-président de Webhelp se dit très satisfait de l'aventure: "Ce qui est impressionnant, c'est la force de la motivation de ces femmes." Manifestement le plaisir de travailler et de préparer une réinsertion de qualité. Clara, comme les autres détenues, n'est donc pas intéressée que par l'argent, même si ce n'est pas indifférent: elle gagnait 187 euros par mois comme bibliothécaire, et là 600 euros net pour un temps plein, dont 150 euros prélevés pour la "partie civile" (la victime du délit, voire des ayants droit de la personne tuée). Seule règle de sécurité: les télé-opératrices ne peuvent pas composer de numéros vers l'extérieur. Et de toutes façons, comme souvent dans un call-center, les conversations sont enregistrées.

L'expérience réussie vient d'être saluée le 10 septembre par un déplacement médiatisé de la ministre d'Etat Michèle Alliot-Marie, accompagnée du préfet d'Ille-et-Vilaine. "Un établissement modèle, en matière de maintien de liens familiaux et sociaux, s'est enthousiasmé la garde des Sceaux. Il faudrait développer cette expérience ailleurs: il ne manque que des partenariats avec des entreprises."

Loin des polémiques suscitées par ce type de coopération (pas de contrat de travail, rémunération inférieure au Smic, d'où les accusations de concurrence déloyale), Frédéric Jousset n'a pas caché sa joie: "C'est un très beau cadeau que nous fait la ministre de la Justice en nous rendant visite". Un cadeau de Michèle Alliot-Marie le jour même de son propre anniversaire! Deux détenues le lui ont d'ailleurs souhaité en lui faisant la bise.