

À Rennes, les détenues font du démarchage téléphonique

Delphine Chayet, envoyée spéciale à Rennes
10/09/2009 | Mise à jour : 20:30



La ministre de la Justice Michèle Alliot-Marie a rendu visite jeudi aux douze détenues employées depuis six mois par la société Webhelp à la prison pour femmes de Rennes. Crédits photo : AFP

À l'issue de leur peine, les intéressées se verront proposer un CDI dans la société Webhelp qui a mis en service un centre d'appels au sein de l'établissement pénitentiaire.

La pièce claire, au premier étage du centre pénitentiaire de Rennes, pourrait être un centre d'appels téléphoniques comme un autre. Des micros et des écrans d'ordinateurs, des employées casquées tentant de convaincre un lointain client de s'abonner à la facture électronique détaillée, le planning et les objectifs de la journée affichés sur un mur... Mais les grandes fenêtres grillagées et le bruit des clés rappellent qu'après leur journée de travail, les douze salariées de la plate-forme téléphonique regagneront leur cellule.

Premier du genre en France, le centre d'appels a été mis en service par la société Webhelp en mars 2009. Un premier bilan de l'expérience a été dressé jeudi, à l'occasion d'une visite de la ministre de la Justice, Michèle Alliot-Marie.

«Quand on a plusieurs années à passer en prison, on ne peut concevoir de rester des journées entières sans rien faire», témoigne Laura, 45 ans, ex-assistante de direction, incarcérée depuis sept ans. Toutes les détenues ont été recrutées après un entretien d'embauche classique, puis formées. Elles gagnent 6 euros brut de l'heure, dont 10 % sont reversés aux victimes, et ne travaillent pas plus de 35 heures par semaine. «Ce petit salaire permet de ne pas être une charge pour la famille et nous rassure sur notre capacité à faire un vrai métier», observe Clara, une jeune

femme souriante et enthousiaste, récemment condamnée à une peine de sept ans. «On a confiance en nous, c'est très valorisant.»

«Ça aide à tenir»

Pendant leur formation, les salariées ont appris à mener un entretien directif et à s'exprimer dans un langage commercial, en bannissant les mots comme «alors», «ok» ou «voilà». À l'issue de leur peine, Webhelp leur proposera un CDI. Dans cet univers clos, le centre d'appels est aussi une fenêtre ouverte sur l'extérieur. Un tracteur qui passe au loin, des bruits de cuisine ou des pleurs de bébé viennent rappeler, de temps à autre, des souvenirs de la vie réelle. «Ça aide à tenir, s'amuse Clara. Ici, les sujets de conversation sont toujours les mêmes.»

Pour Frédéric Jousset, coprésident de Webhelp, le projet est un succès. Il a surmonté plusieurs obstacles : le manque d'espace, l'installation d'un matériel informatique de pointe dans une prison inaugurée en 1878, la multitude d'autorisations requises. Pour des raisons de sécurité, les conversations sont enregistrées. C'est un automate qui compose le numéro de téléphone et transmet l'appel à l'opératrice.

«L'encadrement est plus souple qu'à l'extérieur parce que ces salariées sont à fleur de peau, constate Karine Rabolion, qui supervise leur travail. Un rendez-vous chez le psy, un parloir manqué peuvent les mettre à terre. Tout est grossi en prison.» Les objectifs, eux, sont les mêmes. Ils sont respectés, et au-delà, tous les jours, sans doute grâce à une envie de travailler «très rare dans ce métier réputé pénible».