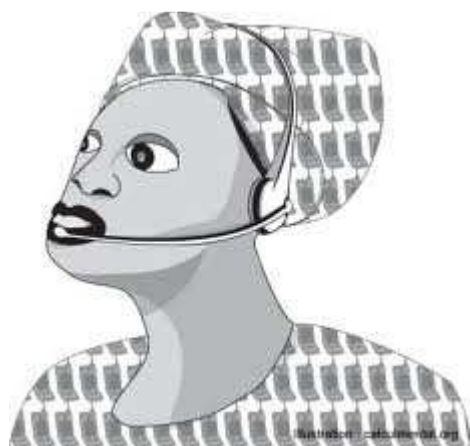


Sénégal, "la Teranga" des centres d'appels

31 mai 2012, par [Ludo Simbille](#)

Recommander cet article



Un problème de connexion internet, un sondage sur votre consommation de cosmétique ou un abonnement à une revue spécialisée et vous vous retrouvez accrochés pendant des plombes au combiné avec un télé-opérateur. Vous pensez téléphoner en banlieue toulousaine sauf que vous appelez à 6000 km au sud : Dakar, Sénégal.

Hotline, service après vente, enquêtes de satisfaction ou secrétariat à distance, en une dizaine d'année, le pays s'est imposé comme une figure de proue de la relation client. Le premier d'Afrique subsaharienne. Call Me, Access Value et Center Value se partagent le marché mais c'est le leader PCCI et ses 1 800 salariés qui ramasse la plus grosse part du gâteau (1).

Le pays de la Teranga - hospitalité en Woloff - porte bien son nom pour les entreprises françaises donneuses d'ordres. Au début des années 2000, l'Etat du Sénégal a investi dans les nouvelles technologies d'information et de communication, en parallèle aux réformes d'ajustement structurel du FMI. Avec son innovation phare : un réseau sous-marin de câbles fibre optique. Mais le pays a d'autres arguments de choix qu'une connexion performante : main d'œuvre diplômée francophone à bon marché, appels à prix faibles, contexte légal et social avantageux...

Fléau pour le Nord, les délocalisations sont présentées sous couvert de compétitivité comme un facteur de développement pour les pays du Sud. Qu'en est-il de cette concurrence internationale pour les téléopérateurs sénégalais ?

Salariés sous surveillance



Gros pourvoyeur d'emplois, les call-centers représentent souvent la seule opportunité. « *C'est l'élite du pays qui est recruté dans les centres d'appels, parce que le taux de chômage est très élevé, plus de 40 %* », lance Mme Ndeye Founé Niang, employée à la Sonatel (2). Du bac + 2 au bac + 5, issus d'un vivier d'emploi, l'université de Dakar. La jeunesse surdiplômée contrainte d'accepter des contrats à durée déterminée renouvelés (ou non) et rémunérés au lance pierre (3). Autour de 250 euros par mois, soit quatre fois moins qu'un télé-opérateur français. De la prise de rendez-vous à la saisie de données, en passant par l'enquête de satisfaction, les conditions de travail « *sont catastrophiques, scandaleuses et inhumaines* », s'indigne la membre du Syndicat National des Travailleurs des Postes et Télécommunications.



A 400 appels par jour en moyenne, les coups de pressions sont monnaies courantes. Qu'ils proviennent des clients ou de l'employeur. Le télé-conseiller sert de variable d'ajustement entre le donneur d'ordre et son client final. Les appels ? Sur écoute. Les pauses-toilettes ? Contrôlées. Les objectifs de ventes ? Surveillés et chiffrés. Même les échanges téléphoniques sont dictés par un script. Les perspectives de promotion sociale et les primes existent mais servent d'autant plus de carotte que le chômage sert de bâton. A cela s'ajoute la suppression de primes de productivité arbitrairement, le retard dans les paiements de salaires et ponction sur salaire pour financer la retraites non reversées. Précarisation, infantilisation, intensification des tâches, injonctions contradictoires... Ce sombre catalogue ressemble à des degrés différents, au lot quotidien de tous les conseillers du monde. France comprise. A la différence que ceux des pays du Sud subissent une double peine. D'ordre culturelle et symbolique.

La vie à l'heure française

« *Allô ? C'est François Dubois du service clientèle.* » S'appeler Elodie plutôt que Mariam, Martin au lieu de Moussa, les salariés sénégalais doivent recourir à des noms d'emprunt⁴.

Donner une « bonne image » du donneur d'ordre car certains clients raccrochent s'ils se rendent compte qu'ils téléphonent à l'étranger. Tout est fait pour paraître français. « *On est sensé être à Paris, non dans la savane africaine* », lance Benoît Tine sociologue chercheur au CNRS. L'assimilation aurait-elle des relents coloniaux ? Les formations apprennent aux futurs stakhanov du casque-micro à neutraliser leur accent. Idem pour la géographie, les pratiques culturelles ou encore le fonctionnement administratif de la France. Les travailleurs s'informent quotidiennement de l'actualité hexagonale avec la télévision cocorico en fond. Pour couronner le tout, les horaires de bureau sont calés sur le rythme français malgré le décalage de deux heures avec la France. Idem pour le calendrier. Les jours fériés au Sénégal ne sont pas respectés, constate Mme Foune Niang. Lors de la fête du mouton par exemple, les femmes en charge des préparatifs, sont contraintes de travailler sans l'autorisation du chef de famille. « *Ce sont des contrats de mariages qui sont rompus. Des couples explosent. Vous perdez votre emploi et votre famille* ».

Benoît Tine a mené une enquête comparative entre des centres d'appels français sénégalais. Il montre que cette adaptation à la vie française sacrifie une part de la culture locale au nom de la mondialisation. Cela provoque un renoncement à soi-même, une perte d'identité, une dépersonnalisation. Aliénation d'autant plus forte que l'identification forcée est liée au pays colonisateur.



Des résistances sans syndicats

Bien loin d'être une source de bonheur, le travail en centre d'appels suscite comme ailleurs angoisses et troubles musculo-squelettiques poursuit B. Tine. Sans compter qu'une « *maladie professionnelle comme le stress reste un tabou au Sénégal* ». Une structure comme le comité d'hygiène et de sécurité des conditions travail n'existe pas dans les entreprises. Et il n'y a que deux médecins pour 1800 travailleurs dans certaines entreprises.

Face à une telle situation, les téléopérateurs développent des tactiques individuelles. Aussi invisibles soient-elles. A commencer par l'absentéisme et le turnover fréquents dans les plateformes. Ainsi l'allongement du temps de pause, le rajout de services payants aux clients agressifs ou leur mise en attente sont autant de pied de nez à l'organisation du travail. Reste que les protestations plus manifestes ne sont pas monnaie courante. « *Dès que vous parlez, vous êtes viré* ». Même certaines personnes au chômage ne souhaitent pas dénoncer leurs conditions de travail, de peur de ne pas retrouver d'emploi dans le secteur.

Difficile pour les représentants de salariés de pénétrer les centres d'appels, explique Moustapha Ndiaye de la Confédération Nationale des Travailleurs du Sénégal (CNTS). Contrairement à la Sonatel, le droit d'organisation et les expressions syndicales y sont proscrits. Sur les 14 centrales syndicales du pays, « aucune n'a de réponse à donner à la mondialisation de la relation client », renchérit Mme Foune Niang. Un défi à relever pour les militants syndicaux. Informer, sensibiliser les travailleurs sur leurs droits ou saisir l'inspection du travail pour organiser des élections de délégués du personnel. Et interpeller les autorités publiques comme lors du dernier forum social mondial de Dakar.

La « bataille de Paris », un exemple à suivre



C'est dans cette optique que les deux délégués syndicaux ont participé au colloque international des centres d'appels à la bourse du travail de Saint-Denis (93) du 2 au 4 avril 2012. Trois jours d'échanges sur les conditions de travail, les libertés syndicales et les délocalisations, organisés par la CGT Société d'Etudes et Sud PTT. Objectif réseautage et actions contre le dumping social. Mme Founé Niang espère ainsi s'inspirer des syndicalistes tunisiens qui ont réussi à pénétrer les centres d'appels depuis leur dernière rencontre.

« Il faut se coaliser, faire une solidarité internationale et agir ensemble » a-t-elle plaidé à la tribune. Elle raconte comment une lutte franco-sénégalaise en 1997 avait permis le départ d'un directeur de plateforme contesté. La manifestation de salariés et syndicalistes devant le siège social de la capitale française avait porté ses fruits. Car suivie en temps et en heure par les radios dakaroises.

« C'eût un grand retentissement, connu sous le nom de bataille de Paris », confirme Alain Barron, de Sud PTT. « On les aide et ça nous alerte sur ce qui va nous tomber dessus. Les graines semées peuvent germer plus tard ». Car le Sud est souvent le laboratoire du management destiné aux téléopérateurs du Nord. Alors à entreprises multinationales, résistances internationale. Telle était l'ambition du colloque qui s'est conclut par un appel marxisant : « Téléconseillers de tous les pays, unissez-vous ! » Une nécessité pour ne pas définitivement décrocher.

- Pour en savoir plus : <http://www.rezisti.org/callcenter/?...>

Limiter l'hémorragie ?

Une aubaine pour les chaînes télés, les banques, les assurances, les fournisseurs de télécoms qui font de plus en plus appel à des spécialistes ès bigophone. Secteur en plein boum depuis une dizaine d'années. Et il est souvent plus avantageux d'externaliser à l'étranger son centre de relation client que de gérer en interne. Quatre fois moins cher en offshore qu'en homeshore et deux fois moins qu'une sous-traitance en France selon Apex, un cabinet d'expertise pour les Comités d'Entreprise. Conséquence ? On estime à 250 000 les pertes d'emplois à cause des délocalisations dans les call-centers. Si bien que Laurent Wauquiez, secrétaire d'Etat

chargé de l'Emploi, avait organisé en 2010 le lancement « d'assises des centres d'appels » pour limiter l'hémorragie.

- (1) Proche de l'ancien président Abdoulaye Wade, PCCI bénéficierait de contrats subventionnés jusqu'à 60% par l'Etat sénégalais à travers la Convention Etat Employeurs.*
- (2) Société nationale des télécommunications. Détenue à 42 % du capital par France Télécom et 27% par l'Etat.*
- (3) Contrairement à l'article L. 42 du code du travail sénégalais qui limite à deux contrats à durée déterminée successifs. Au delà le travailleur doit être requalifié en Cdi.*
- (4) Cette pratique est également présente dans certains call-centers français, notamment lorsque les téléopérateurs sont « issus de l'immigration ».*

[Répondre à cet article](#)