

Jean-Pierre Brax

Monsieur Leroux

Production Sextant et la section CFDT de SFR-Cegetel

Diffusion sur Zaléa Télé, 52 minutes

Monsieur Leroux est un reportage sur les 40 jours et 40 nuits d'occupation d'un centre d'appels de télémarketing par ses salariés. Le vendredi 28 juin 2002, suite à la perte de son unique client Noos, la direction d'EuroCRM ordonnait à ses salariés de se présenter le surlendemain chez leurs nouveaux patrons (l'un à Paris, l'autre à Amiens). Les salariés occupèrent les locaux pendant 40 jours pour empêcher qu'ils ne soient vidés de leur matériel informatique et pour forcer la direction à appliquer le Code du Travail.

Monsieur Leroux relate aussi les limites du modèle français d'intégration. L'effectif de l'entreprise était composé en majorité par des salariés issus des banlieues défavorisées. L'entreprise organisait d'ailleurs son recrutement par cooptation et avait

alloué aux salariés un local faisant office de mosquée. Quand l'effectif des 50 fut atteint, la direction posa ses conditions : le CE ou la mosquée. C'est le Comité d'entreprise qui l'emporta.

Monsieur Leroux, c'est aussi le nom imposé à Abdel pour appeler les clients. En effet, la pratique est couramment utilisée dans les centres d'appels, qui emploient facilement des personnes blacks, beurs parce qu'on ne les « voit pas » au téléphone mais leur demandent de troquer leurs noms à consonance étrangère contre un nom bien français. Le documentaire recueille le témoignage de plusieurs salariés, dont Abdel, le secrétaire du Comité d'entreprise qui raconte le conflit, les patrons, le travail.

Martine Zuber

Livres utiles

Guy Le Boterf. **Professionnaliser. Le modèle de la navigation professionnelle**. Editions d'organisation, 2006. 144 pages, 24 euros

Michèle Taïeb. **Improviser**. Editions d'organisation, 2006. 288 pages, 26 euros

Didier Noyé. **Conduire vos entretiens annuels. Entretiens de performance et de développement**. Insep consulting, 2006. 48 pages, 8 euros

Didier Noyé. **Résoudre un problème. Démarche et outils**. Insep consulting, 2006. 48 pages, 8 euros