



Éric Dave: «Aujourd'hui, une pression maximale est mise sur chaque employé.»

«Une minute de pause en trop? C'est la remarque!»

«Vous connaissez la minisérie *Bref sur Canal*? Vous avez vu l'épisode *Je m'appelle Éric Dampierre*? Eh bien, la vie d'un agent de call center, c'est exactement ça: travailler toujours plus pour un salaire toujours moindre.»

Lui ne s'appelle pas Éric Dampierre, mais bien Éric Dave. Son parcours est un peu atypique: il débute en 2005 comme opérateur chez Transcom, un call center situé en région liégeoise. Il pensait n'y rester que deux semaines, mais devient finalement réceptionniste, puis team leader et aujourd'hui assistant du directeur des ressources humaines. Et délégué syndical Setca (FGTB). «Une double casquette» qui lui permet d'avoir un pied dans le monde du management et un autre dans la réalité des travailleurs. «Quand j'ai commencé, c'était encore la politique de la carotte. Si tu bossais bien, tu pouvais espérer gravir les échelons. Aujourd'hui, c'est la politique de la fourche: pression maximale sur chaque employé.»

Les premières politiques de *cost saving* se profilent en 2009, un an après que la société ait vécu un plan de restructuration. Les «petits avantages» passent d'abord à la trappe: une place de cinéma remportée en cas de bons résultats, un bon d'achat pour non-absentéisme, etc. Puis c'est au tour des team-

buildings, qu'on annule, ou des fêtes d'entreprise, qu'on reporte.

«Cela a un impact très important sur les individus. Mais là où c'est le plus dur, c'est dans la gestion du personnel», décrit Éric Dave. Surtout des intérimaires, engagés au gré des besoins, pendus à un fil d'une semaine à l'autre. Que l'on n'hésite pas à mettre délibérément en «off» quelque temps, «et donc les priver de leur salaire, histoire que quand ils reviennent, ils se donnent encore plus qu'avant, pour que ça n'arrive plus.»

Économiser sur tout

«La concurrence est tellement forte que les donneurs d'ordres augmentent toujours plus la pression. Du coup, les directeurs nationaux se retrouvent entre le marteau et l'enclume, contraints d'appliquer les exigences du groupe», raconte-t-il. Et d'expliquer que la firme applique désormais un «micromanagement»: économiser sur le moindre euro superflu. Un agent qui prend une minute de pause supplémentaire? Une remarque. Voir un avertissement, si cela se répète. Une différence d'un demi-pour cent à la fin du mois sur le budget intérimaire? Il faut rendre des comptes. Un nouveau cendrier d'extérieur? Trop cher.

«Ces mesures vont avoir assez peu d'impact sur les directeurs. On ne va pas leur demander de changer leur BMW Série 5 contre une BMW Série 3... Leurs préoccupations ne sont pas les mêmes que celles des travailleurs: qu'est-ce que ça change, pour eux, de perdre 200€ sur leur salaire à cause de la nouvelle réglementation sur les voitures de société? Mais, c'est vrai, j'ai déjà vu un manager se faire licencier du jour au lendemain, car il fallait diminuer les coûts.»

Pour An Meers, Country Manager chez Transcom, le tableau dépeint par Éric Dave force quelque peu le trait. Des pauses surveillées à la minute près? «C'est largement exagéré! Ce qu'on demande à nos agents, comme partout, c'est de respecter leur temps de travail.» Des avantages supprimés? «C'est vrai, nous avons dû en mettre quelques-uns entre parenthèses. Nous sommes dépendants de la bonne santé de nos clients et, depuis 2012, notre volume de commandes a diminué et nous sommes obligés de prendre des mesures. Comme reporter l'achat d'ordinateurs, faire appel à moins d'intérimaires... Ces mesures touchent tout le monde, même le management. Croyez-moi, on n'attend qu'une chose: que la situation économique s'améliore.» **MGs**