

Les trois questionnaires ci-dessous ont été rédigés par des militants du groupe allemand Kolinko (en liaison avec le groupe Wildcat) et le premier, le plus détaillé, était destiné aux salariés des centres d'appel. Ce questionnaire sur les « call centers » a donné lieu à une longue enquête en Allemagne, en Italie et en Angleterre et à la publication d'un livre (*Hot lines*), publié en allemand et en anglais, sur les conditions de travail dans les centres d'appel.

Pour la traduction française des questionnaires nous n'avons conservé que les questions qui pouvant s'appliquer à n'importe quelle entreprise.

Ces questionnaires sont évidemment des outils et doivent être adaptés à chaque situation, raccourcis, allongés, modifiés, etc., suivant les besoins du travail politique envisagé. (*Ni patrie ni frontières*)

## Trois propositions de questionnaires sur les conditions de travail et les luttes

Les questionnaires ci-dessous sont conçus pour échanger des expériences concernant la sphère d'exploitation et les luttes des prolétaires. Nous voulons enclencher une discussion chez les travailleurs en lutte et préciser notre vision des tendances à l'œuvre dans les confrontations de classe.

Ces questionnaires doivent être évidemment adaptés à chaque lutte, secteur et entreprise concernés. Nous ne pouvons pas poser les mêmes questions dans toutes les situations. Il vous faut donc les adapter à « votre » situation. Nous souhaitons que vous nous écriviez pour nous rapporter vos expériences de lutte, vos critiques et que vous nous envoyiez vos comptes rendus de luttes et interviews.

Les interviews de travailleurs constituent un des outils du travail révolutionnaire. Il ne s'agit pas pour nous de faire passer un examen oral à des salariés pour collecter des informations sur leurs entreprises et leurs luttes, mais de discuter, critiquer et développer les questions proposées avec les ouvriers et les employés eux-mêmes. Ces interviews doivent servir à stimuler la discussion avec les travailleurs pour détruire les mythes les plus courants concernant le processus de production et le fonctionnement de la société capitaliste. Ce type d'enquête sert le travail révolutionnaire s'il nourrit le débat sur le capitalisme, la lutte des classes et le communisme à l'intérieur des lieux d'exploitation et s'il ouvre la voie à l'auto-organisation des travailleurs (Kolinko, introduction au questionnaire sur les centres d'appel, novembre 1999).

**I. Questionnaire destiné à recueillir des informations détaillées sur l'entreprise et permettant aussi d'acquérir une vue d'ensemble**

### 1) L'entreprise

- Dans quelle entreprise travailles-tu ?
- A quel secteur appartient-elle ?
- Dépend-elle d'un trust ou d'une multinationale ?
- Que produit ton entreprise ou quels services vend-elle ?
- **Dans quel atelier ou service travailles-tu ?**
- Ton entreprise reçoit-elle des subventions de la région ou de l'Etat ?

### 2) La région

- Existe-t-il des entreprises du même secteur d'activité dans la région ? Si c'est le cas, sais-tu pourquoi ?

- Quelle est l'opinion des patrons et des hommes politiques à ce sujet ?

### **3) Les collègues de boulot**

- Combien de salariés travaillent dans ton entreprise ? Quelle est la proportion d'hommes et de femmes, de Français et d'immigrés ?
- Quels sont les pays d'origine des migrants ?
- Combien y a-t-il d'intérimaires, de salariés à temps partiel et à plein temps ?
- La proportion entre ces différentes catégories de personnel évolue-t-elle et pourquoi ?
- Comment le travail est-il organisé au niveau du temps : horaires administratifs, travail en équipes, etc. ?
- Quel genre de salariés sont attirés par l'entreprise ?
- Quand c'est leur premier boulot, quelle est leur motivation principale ?
- Quelles relations y a-t-il entre les salariés plus anciens et plus jeunes ?

### **4) Le métier**

- Depuis combien de temps travailles-tu dans cette entreprise ? Depuis combien de temps existe-t-elle ? Quelle est la pyramide des âges dans la boîte ?
- As-tu déjà travaillé dans une entreprise de la même branche ? Qu'en est-il de tes collègues ?
- Quels métiers as-tu exercés auparavant ? Quels métiers ont exercés tes collègues ?
- Comment as-tu été embauché ?
- Pourquoi as-tu choisi cette entreprise ?
- Souhaites-tu y travailler longtemps ? Qu'en est-il de tes collègues ?
- Quel boulot aimerais-tu faire si tu quittes la boîte et pourquoi ?

### **5) La qualification**

- Quels sont les critères d'embauche utilisés par la direction ?
- Quelles étaient ta formation professionnelle et tes qualifications avant d'entrer dans l'entreprise ?
- Y a-t-il une formation maison pour qualifier les salariés et combien de temps dure-t-elle ?
- Qu'y apprend-on et qu'y as-tu appris ?
- Que penses-tu de cette formation maintenant que tu travailles dans l'entreprise ?
- Disposais-tu de la qualification requise pour ton boulot ou as-tu appris sur le tas ?
- Quelles sont les compétences requises pour exercer ton métier ?

### **6) Les méthodes de travail**

- Quelles sont les opérations que tu effectues à ton poste ?
- Quel est ton supérieur hiérarchique direct ?
- Quels sont tes différents supérieurs ?
- Avec quelles machines, outils, ordinateurs, etc., travailles-tu ?
- A quoi servent-ils ?
- Maîtrises-tu bien leur fonctionnement ?
- Aimes-tu travailler avec ces outils, machines, ordinateurs, etc. ?
- Qu'apprécies-tu, de façon générale, dans ton travail ?
- Que détestes-tu dans ton boulot ?

### **7) Les formes de coopération et d'entraide dans le travail**

- Travailles-tu en coopération avec d'autres salariés ?
- Comment se déroule cette coopération ?
- As-tu des contacts avec d'autres ateliers ou départements de l'entreprise ?
- Ces contacts sont-ils importants pour ton activité ?
- Comment trouves-tu les informations nécessaires pour ton travail ?

-

## **8) Les problèmes dans l'organisation du travail**

- Quels sont les problèmes les plus fréquents dans l'organisation du travail ?
- Les installations et les machines sont-elles fréquemment en panne ?
- Quels sont les problèmes techniques et comment les affrontes-tu ?
- 
- Quel rôle joue ta coopération avec tes collègues face à ce type de problèmes ?
- Quel rôle jouent les directeurs, les contremaîtres et les cadres dans ce cas ?
- Tes tâches sont-elles toujours les mêmes ou dois-tu remplir d'autres fonctions ?
- Quelles sont-elles et qu'en penses-tu ?
- Selon toi, qui organise le travail dans ton atelier, ton département, ton entreprise ?
- L'organisation du boulot est-elle cohérente, chaotique ou absurde ? Pourquoi ?
- Pourquoi existe-t-il des directeurs, des contremaîtres et des cadres ?

## **9) L'intensité du travail et les cadences**

- Qu'est-ce qui détermine les cadences ?
- Quels sont les facteurs qui t'obligent à travailler plus vite ?
- As-tu le temps de discuter avec tes collègues pendant le boulot ?
- Comment rends-tu ton boulot moins pénible et comment t'aménages-tu des pauses non programmées par le patron ?
- Ton travail est-il stressant et pourquoi ?
- Comment te sens-tu à la fin de la journée ?

## **10) Le contrôle du travail**

- Qui contrôle ton boulot ? comment ? pourquoi ?
- Quels sont les critères d'évaluation de ta productivité ?
- Que se passe-t-il quand tu commets des erreurs ou que tu n'obéis pas aux ordres ?
- Cela arrive-t-il souvent ?
- Réussis-tu à contourner les contrôles ?
- Arrive-t-il que tes collègues commettent délibérément une erreur pour obtenir une pause supplémentaire ou défier votre chef ?

## **11) Le salaire**

- Combien gagnes-tu ?
- Tous tes collègues touchent-ils le même salaire ?
- Quelle en est la raison ?
- Existe-t-il une grille des salaires ? Comment sont-ils fixés ?
- Quels sont les moyens d'obtenir une augmentation dans l'entreprise ?
- Ton salaire dépend-il de ta productivité ?
- Reçois-tu une rémunération supplémentaire pour certains horaires (de nuit, le week-end, etc..) ?
- Comment la direction justifie-t-elle les différences entre les salaires ?
- Que pensent tes collègues des salaires dans l'entreprise ?

## **12) Les horaires de travail**

- Que dit exactement ton contrat sur les horaires de travail ?
- Fais-tu des heures supplémentaires ? travailles-tu en équipe ?
- Quelle est la durée du trajet entre chez toi et l'entreprise ?
- Combien d'heures par jour l'entreprise fonctionne-t-elle ?
- Est-elle ouverte le samedi, le dimanche et les jours fériés ?
- Comment sont organisées les équipes (horaires, jour/nuit, etc.) ?

- Qui décide de la composition des équipes et des horaires ?
- As-tu été consulté à ce propos ?
- De combien de pauses prends-tu par jour et à quelles heures ?
- Les salariés prennent-ils leur pause ensemble ?
- Y a-t-il des pauses supplémentaires liées à une pénibilité particulière de ton travail ou de certaines tâches ?
- Combien de jours de vacances as-tu par an ?
- Es-tu satisfait de tes horaires, du système des équipes ?
- Qu'est-ce qui te déplaît le plus dans l'entreprise ?

### **13) Les syndicats**

- Existe-t-il une convention collective et/ou des accords d'entreprise ?
- Concernent-ils la société où tu travailles, le groupe auquel elle appartient ou tout le secteur économique dont elle dépend ?
- Quelles sont exactement les clauses de cette convention ou/et de ces accords ?
- Qui a signé ces accords avec la direction ?
- Existe-t-il un comité d'entreprise ou un Comité hygiène et sécurité ?
- Que font-ils ?
- 
- Quels sont les syndicats présents dans l'entreprise ?
- Que font-ils ?
- Que penses-tu et que pensent tes collègues des syndicats et du comité d'entreprise ?
- Qu'attends-tu des délégués du personnel, du CHS et du comité d'entreprise ?

### **14) Les services**

- Quel est le nom de ton service ou de ton atelier ?
- Quels biens produit-il ou quels services vend-t-il ?
- Quelle est son utilité ?
- S'il s'agit d'un service, quel rôle jouent les relations avec la clientèle (amabilité, dévouement à l'entreprise, etc.) ?
- Considères-tu que ton travail est utile à la société ?
- Qu'en dit la direction ?
- Qu'en pensent tes collègues ?

### **15) Les conflits entre salariés et avec le patron**

- Pendant que tu travailles, discutes-tu des problèmes qui se posent dans l'entreprise ? Peux-tu nous donner des détails ?
- Y a-t-il eu dans le passé et y a-t-il en ce moment des conflits entre les salariés ? A propos de quoi ?
- Y a-t-il eu et y a-t-il des conflits avec la direction ? Sur quoi ont-ils porté ? D'autres conflits couvent-ils ?
- Votre entreprise est-elle menacée de licenciements collectifs ou de fermeture ?
- Que penses-tu de ces menaces ?

### **16) Discussion**

- Quelle différence existe-t-il entre le travail au sein de ton entreprise et celui d'autres secteurs d'activité (usine, hôpital, bureaux, etc.) ?
- A l'avenir l'activité de ton entreprise va-t-elle s'étendre ?
- Que penses-tu de la possibilité de t'organiser avec d'autres gens pour améliorer les conditions de travail ?
- Avec qui aimerais-tu t'organiser ?

- Comment agirais-tu pour faire avancer tes revendications ?
- Quelles sont tes principales revendications ?

### **17) Sur le questionnaire**

- Que penses-tu de ce questionnaire ?
- Que proposes-tu pour l'améliorer

## **II. Questionnaire pour la discussion et l'agitation**

- Quels sont les principaux problèmes dans l'entreprise (organisation du travail, taux d'absentéisme, accélération des cadences, etc.) ?
- Quelles ont été les actions les plus récentes des patrons (changements technologiques, licenciements, etc.) ?
- Quels moyens utilisent-ils pour faire passer leurs décisions (réduction des pauses, paternalisme, etc.) ?
- Comment réagissent les salariés (discussions, désintérêt, actions, etc.) ?
- Les conflits entre les salariés ont-ils changé de nature (discussions, affrontements, etc.) ?
- Qu'ont fait récemment les syndicats et les délégués (tracts, réunions, etc.) ?
- Qu'en pensent les travailleurs (intérêt, indifférence, curiosité, etc.) ?
- Que peuvent faire les salariés pour changer la situation ?
- Sur quoi portent les discussions politiques — quand il y en a (la crise, la guerre, les congés maladie, etc.) ?

## **III. Questionnaire en cas de grève ou de lutte**

Nous avons écrit ce questionnaire pour faciliter le débat sur les luttes. L'objectif peut être :

- d'écrire des comptes rendus sur des luttes auxquelles nous participons,
- de demander à d'autres camarades de nous interviewer pour stimuler la discussion,
- d'avoir un outil pour poser des questions aux membres d'un piquet de grève, aux participants d'une manifestation, etc.,
- de nous aider à rédiger un article ou un compte rendu sur une lutte dont nous avons connaissance.

Il est évidemment difficile d'écrire un questionnaire qui corresponde à toutes les situations. Ce dernier questionnaire met l'accent sur les luttes sur les lieux de travail mais si vous souhaitez l'adapter à une lutte dans un lycée, une fac ou un quartier, vous pouvez le modifier à votre guise.

Sur la personne interviewée

- En quoi consiste exactement ton métier ?
- Es-tu délégué syndical, délégué du personnel, délégué au comité d'entreprise, etc. ? A quel syndicat appartiens-tu ?
- Y a-t-il eu des luttes auparavant dans ta boîte ? Quelles ont été les décisions du patron qui les ont déclenchées ?
- Y a-t-il eu des grèves dans d'autres entreprises du même groupe ou de la même branche ? Qu'est-ce qui les a déclenchées ?
- Quelles sont vos revendications ?
- Qui les a rédigées ou mises en avant ?

Sur les conditions de travail

- Où se déroule la grève (au niveau de l'entreprise, d'un département, d'un atelier, d'un service, etc.) ?
- Quelle est l'importance de cette entreprise pour l'économie locale, régionale, nationale ?

- Quels sont ses liens avec d'autres entreprises et d'autres branches (fournisseurs, sous-traitants, etc.) ?
- Quelle est la composition du personnel (origines régionales et nationales, proportion d'hommes et de femmes, etc.) ?
- Quels sont les différents types de contrat de travail (temps partiel, intérim, etc.) ?
- Quelle est l'influence de la nationalité, des types de contrat des salariés sur la lutte ?

#### L'organisation de la lutte

- Qui a déclenché la grève (les salariés, les syndicats, etc.) ?
- Le conflit s'étend-il (dans l'entreprise, dans la région, etc.) ?
- Quelle influence ont les ouvriers ou les employés de base sur le conflit (dans les débats, les AG) ?
- Qui fait les propositions ?
- Les propositions de la base sont-elles prises en compte, ignorées, déformées ?
- Quelles initiatives sont-elles prises pour obtenir le soutien d'autres gens que les grévistes (dans l'entreprise, dans le groupe auquel elle appartient) : réunions publiques, manifestations, etc. ?
- Quels sont les moyens de production utilisés pendant la grève (bulldozers, camions, ordinateurs, etc.) ?
- Quel est le lien entre les relations dans le travail et les relations entre grévistes (coopération, y compris avec d'autres ateliers, services ou départements, etc.) ?
- Quelles ont été les initiatives prises contre la grève (propagande patronale, embauche de jaunes, interventions policières, etc.) ?
- Quel a été le rôle politique des organisations extérieures à l'entreprise (syndicats, partis politiques, comités de soutien, etc.) ?
- Qu'ont-elles fait concrètement (collectes, tracts, réunions, prêts de locaux, etc.) ?
- Que pensent les travailleurs de ces organisations ?
- Quelles ont été les formes d'organisation pratiquées par les salariés (comités de grève, interpro, etc.) ?
- Quels problèmes ont-ils rencontrés en s'organisant ?

#### Effets de la lutte

- Quels sont les effets de la grève (interruption ou baisse de la production, perturbations dans le travail d'autres services, ateliers, départements, usines, etc.) ?
- Que pensent les travailleurs des conséquences du conflit sur les autres ouvriers, les clients, les patients, etc.) ?
- Quelle est l'opinion des médias (presse écrite, radio, télévision, etc.) ?

#### Le déroulement de la lutte

- Comment la lutte peut-elle se développer (actions, extension, etc.) ?
- Quel est le moral des travailleurs ?
- Y a-t-il eu des conflits parmi les salariés (opinions différentes, divisions fondées sur l'origine nationale ou le genre, etc.) ?
- Comment ont-ils été résolus ou affrontés (discussions, brouilles, etc.) ?
- Comment ont évolué les conflits personnels ou personnels entre les salariés pendant la grève ?
- Quelle est la réaction des patrons (licenciements, lock-out, pressions, etc.) ?
- Qu'en pensent les travailleurs ?
- Quelles ont été les tentatives de médiation et de négociation (comité de grève, syndicat, etc.) ?
- La fin du conflit est-elle proche ?
- Que va-t-il se passer ensuite (conditions du retour au travail, mesures de rétorsion des patrons ou des chefs, nouvelles luttes, etc.) ?

## Bilan de la lutte

- Que pensent les travailleurs de l'expérience qu'ils sont en train de vivre (forces, faiblesses, etc.) ?
- Que pourrait-on améliorer ou faire différemment la prochaine fois ?
- Quels liens les salariés établissent-ils entre leur lutte et la situation sociale générale ?
- Quels liens établissent-ils avec les luttes d'autres branches ?
- Comment doit se faire le travail de popularisation de la lutte : dans quels endroits, vis-à-vis de quelles personnes, etc. ?

## Sur l'interviewer

- Comment et où ont été réalisés l'interview, le compte rendu (lieu, sources d'information, etc.) ?
- Quelle est ton opinion sur les événements, les forces et les faiblesses de la lutte ?
- Quels bénéfices as-tu tirés de la réalisation de l'interview ou de l'écriture de ce compte rendu ?