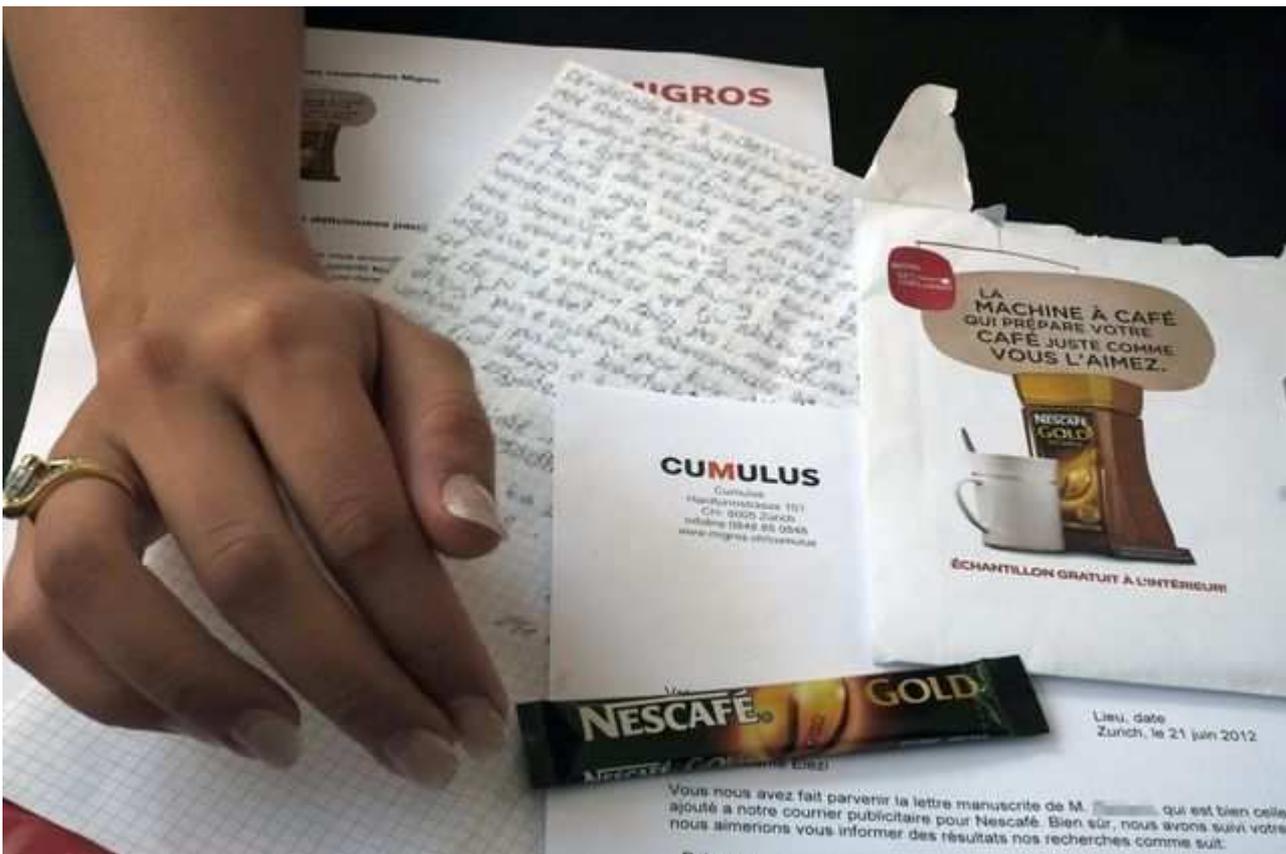


Sous-traitance

Des détenus mettent du courrier Migros sous pli

Par Jennifer Blanchard. Mis à jour le 14.08.2012 14 Commentaires

Une Genevoise a reçu, avec son courrier Cumulus, une lettre rédigée à son intention par un détenu. Malaise.



Sarah nous présente la lettre du détenu, ainsi que les différents courriers de Migros qu'elle a reçus. ?

Image: Olivier Vogelsang

Partager & Commenter

Mots-clés

Migros

Comme bon nombre de Suisses, Sarah* possède une carte de fidélité Cumulus de **Migros**. Cette étudiante de l'Université de Genève était loin d'imaginer que cette carte lui ferait découvrir une pratique méconnue de la coopérative.

Le 5 juin, Sarah reçoit un courrier Cumulus comprenant un échantillon de café. A sa grande surprise, le courrier contient également une lettre écrite en albanais. Sarah, qui comprend cette langue, commence à lire: «J'ai trouvé votre adresse par hasard grâce à cette pub. Je suis en prison et je n'ai aucun contact avec des Albanais.» L'homme invite également l'étudiante à lui écrire. Sarah est sous le choc et craint que ce détenu ne puisse la retrouver.

Migros commence par nier

Le lendemain, elle décide de contacter Migros. «Je voulais connaître la vérité sur cette histoire et leur exprimer ma peur.» Migros nie d'abord que des détenus aient pu mettre sous pli du courrier Cumulus. Devant l'insistance de Sarah, le groupe de distribution décide de mener une recherche quant à cette curieuse lettre.

Le 21 juin, Migros présente ses excuses à Sarah et livre les conclusions de son enquête: l'ordre d'emballage a été confié à une entreprise, qui a fait appel à des détenus. Elle ajoute que Sarah n'est pas la seule personne concernée par cette histoire. Plusieurs clients ont écrit à Migros après avoir vécu la même mésaventure.

Quant à l'auteur de la lettre, une procédure disciplinaire a été ouverte à son encontre. «Ce n'était pas mon but, précise Sarah. Je suis pour que les prisonniers travaillent. Mais pas en contact direct avec nos données personnelles.»

Plusieurs fournisseurs de Migros se tournent vers des prisons pour faire accomplir de petits travaux. «Actuellement, des détenus de la prison de Witzwil (BE) préparent du bois de cheminée pour nos Do it?+?Garden, explique la porte-parole de Migros, Martina Bosshard. Nous avons également un fournisseur de fruits et légumes, qui collabore avec une prison à Lucerne. Mais tout ce travail est strictement réglementé.»

Pourquoi Migros n'indique-t-elle pas à ses clients que certains de ses fournisseurs recourent à des détenus? «Ce sont ces fournisseurs qui décident s'ils veulent en parler ou pas», confie Martina Bosshard. Migros ignore donc le nombre de détenus qui travaillent pour elle. Combien gagnent-ils? Quelles sont leurs conditions d'emploi? «Tout est régulé selon le Code du travail», se contente de répondre la coopérative.

Protection des données

Le problème ne réside sans doute pas dans le travail des prisonniers, qui sert à faciliter leur réinsertion, mais dans la confidentialité des données. En effet, Migros se targue sur son site Internet que les clients peuvent compter «sur une stricte protection des données à tous les niveaux». Ce qui semble en contradiction avec l'histoire vécue par Sarah...

Valérie Muster, de la Fédération romande des consommateurs, se montre d'ailleurs surprise par ces pratiques: «Je pense que la plupart des consommateurs ne savent pas et n'aimeraient pas que leurs données soient traitées par des prisonniers. Normalement, Migros ne peut communiquer nos données qu'à des juges dans le cadre d'une enquête pénale.»

Migros se défend en soulignant que «l'entreprise mandatée est censée vérifier que les tiers qu'elle emploie respectent la Loi sur la protection des données et les exigences de Migros».

«Malheureusement, il y a eu un abus, qui reste inexplicable, puisque les détenus sont normalement surveillés durant leur travail», confie Martina Bosshard.

Dédommagement

Suite à la mésaventure de Sarah, Migros a réagi: «Nous avons demandé à l'entreprise chargée du traitement de nos envois de ne plus travailler avec des prisons tant qu'il ne sera pas prouvé que le travail est accompli conformément à nos exigences quant à la protection des données des clients.» Martina Bosshard souligne que «les données Cumulus de nos clients sont traitées avec le plus grand soin».

Même si elle ne souhaitait pas de dédommagement, Sarah a néanmoins reçu en guise d'excuse... 50?francs en bons Cumulus.

**Nom connu de la rédaction (24 heures)*

Créé: 14.08.2012, 08h15

[Voir tous les commentaires](#)