



Dossier Nuits urbaines

Nuits américaines à Manille Centres d'appels et nouveaux quartiers nocturnes

Jérôme Tadié

UMR Urmis, Institut de recherche pour le développement

Sociétés politiques comparées

38, jan.-avr. 2016

ISSN 2429-1714

Article disponible en ligne à l'adresse : http://www.fasopo.org/sites/default/files/charivaria3_n38.pdf

Citer le document : Jérôme Tadié, « Nuits américaines à Manille. Centres d'appels et nouveaux quartiers nocturnes », *Sociétés politiques comparées*, 38, jan.-avr. 2016.

Depuis les années 2000 et 2010, dans l'agglomération de Manille (que nous désignerons sous le nom de Manille, bien que Manille ne soit que l'une des dix-sept municipalités qui forment Metro Manila), le secteur d'externalisation des services, et des centres d'appels en particulier, a connu une croissance sans égale¹. Dans un contexte de recherche de rentabilité et d'amoindrissement des coups favorisé par la mondialisation, le progrès des infrastructures de télécommunications (la déréglementation du monopole d'Etat sur le secteur) et la présence d'une main-d'œuvre parlant anglais, ces centres se sont développés au service des Etats-Unis principalement, et selon des horaires nord-américains. En raison du décalage horaire, ils ont créé des heures de bureau nocturnes pour les employés philippins du secteur : de 21 heures à 6 heures du matin pour ceux qui travaillent avec la côte Est des Etats-Unis, de 1 heure à 10 heures du matin pour ceux qui traitent avec la façade Pacifique des Etats-Unis. La frontière diurne-nocturne est ainsi brouillée, et ses limites apparaissent moins temporelles que spatiales, pour ne pas dire globales.

Si le secteur d'externalisation des services aux entreprises regroupe également les activités de *back-office*, de technologies de l'information, de transcriptions (médicales), de services d'ingénierie, d'animation et de développement de jeux, qui peuvent souvent être réalisées en décalé, ce sont les centres d'appels en temps réel qui dominent plus des trois quarts du secteur, en rupture avec les rythmes de travail qui avaient cours jusque-là à Manille. Alors que l'on aborde fréquemment ce secteur sous l'angle de ses logiques économique et de rentabilité (voir les rapports successifs de la Banque asiatique de développement), on oublie souvent l'une de ses caractéristiques majeures, qui pèse sur l'activité tout entière : le travail s'y déroule à contretemps. Loin de tenter de repérer des mécanismes de domination de pays sur d'autres – qui certes existent, du fait de la concentration des prises de décision dans des mains étrangères² –, nous chercherons à voir en quoi la nuit influe sur cette activité, mais aussi comment ce secteur remodèle la ville la nuit dans la capitale philippine. Derrière les efforts entrepris pour considérer la nuit comme une donnée périphérique dans un secteur où seul compterait la marche de l'activité, indépendamment du temps et des rythmes biologiques, c'est donc la relation entre mondialisation et temporalités courtes que le cas des centres d'appels à Manille vient mettre en évidence. Quel est, ainsi, le rôle d'espaces-temps comme la nuit sur l'organisation d'activités économiques et, au-delà, de la ville ?

¹ Les enquêtes menées pour cet article ont été effectuées dans le cadre du programme de recherche « Informalité, pouvoir et envers des espaces urbains - Inverses » financé par la Mairie de Paris de 2010 à 2014 (www.inverses.org). Elles reposent sur trois terrains d'un mois chacun à Manille (en 2010, 2011 et 2012) et mêlent entretiens formels avec des représentants des associations de centres d'appels, des chefs d'entreprise et des consultants pour le secteur ; observation participante de nuit dans les quartiers (rarement à l'intérieur des bureaux, étroitement surveillés – je n'ai eu l'autorisation d'entrer que dans un seul) ; et une cinquantaine d'entretiens et de discussions informelles avec les employés du secteur. A cela, il convient d'ajouter une dizaine d'entretiens avec des employés et entrepreneurs de restauration travaillant la nuit.

² Voir Lomibao, 2007.

La mondialisation et l'externalisation produisent à Manille des dynamiques qui courent jour et nuit en un seul endroit. De nouveaux usages en résultent, qui modèlent la cité et sa société, changent les habitudes et créent de nouveaux paysages nocturnes³. Inversement, ces nouvelles activités de nuit modifient les pratiques urbaines et les représentations, voire les visions de la nuit. De quelle manière la nuit influence-t-elle de façon opératoire des activités normalement diurnes ? Quels éléments perturbateurs y introduit-elle ? Quel est, enfin, le statut de la nuit dans la relance de l'économie locale et internationale, surtout quand il s'agit d'une activité qui fait tout pour la nier, et pour laquelle le travail de nuit peut a priori sembler un handicap ? Nous tenterons de répondre à ces questions en trois mouvements. Un premier s'intéressera aux techniques employées pour dissocier la nuit de l'activité économique qui s'y déroule, pour l'écarter à la fois par la législation, les horaires et l'activité ; un deuxième point présentera la manière dont on a tenté de la domestiquer et, en conséquence, de la standardiser ; dans une dernière partie, enfin, nous verrons en quoi, malgré ces tentatives, la nuit continue d'influer non seulement sur les rythmes et les conditions de travail, mais aussi sur les représentations associées aux employés de nuit.

ECARTER LA NUIT

« Quand je suis arrivé aux Philippines, l'économie avait une base familiale, d'où le problème de faire accepter le travail de nuit. Notre première tâche pour recruter a été d'éduquer les familles sur le travail 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. L'image du travail de nuit était en effet celle de la boisson, du sexe [libre], etc. C'était entre la fin des années 1990 et 2003-2004 » (BW, chef d'entreprise, entretien du 11 août 2011).

« En 2000, le principal défi était la résistance des familles. Il a fallu packager l'activité différemment, changer notre discours de marketing : ce ne serait pas un travail de nuit mais un travail international. La nuit ne devait pas être un problème ; comme les Etats-Unis représentent 80 % du marché, on travaille sur l'heure américaine et l'accent n'est pas mis sur la nuit » (CT, CCAP, entretien reconstitué du 3 avril 2012).

Ces propos de deux cadres du secteur des centres d'appels, l'un philippin, l'autre états-unien, montrent bien les problèmes liés au travail de nuit dans le contexte philippin. Si l'accent, ici, est mis sur la famille, c'est non seulement pour caractériser la société philippine, mais aussi pour souligner l'opposition entre temporalités nocturnes et « valeurs » familiales⁴. Dans une organisation de la vie centrée sur la dichotomie jour-nuit, sortir la nuit est mal vu. Il s'agit d'écarter cette mauvaise réputation en conférant d'autres valeurs et significations à ces heures noires. Comment travailler de nuit sans en avoir l'air ?

Une première tactique consiste à mettre en exergue les aspects les plus valorisants du travail, et notamment l'attrait, pour les jeunes diplômés philippins, d'exercer une activité internationale. Le travail de nuit (durant la tranche appelée *graveyard shift*) n'est pas nouveau aux Philippines, en particulier du fait de l'essor du travail manufacturier dans les années 1960-1970. Mais, avec les délocalisations des industries dans les années 1980, cette mémoire collective du travail nocturne a été oubliée, comme si un savoir-faire, voire une compétence étaient nécessaires pour travailler la nuit⁵. Ensuite, à l'intérieur des bureaux, au début des années 2000, on a tenté d'occulter la nuit en recréant une atmosphère diurne : l'éclairage devait suivre l'intensité lumineuse du jour des Etats-Unis, du lever du jour au coucher du soleil. Cependant, peu de bureaux ont mis en place un tel système – tout au plus baisse-t-on les stores sur les vitres pour éviter de voir se lever le jour. A l'extérieur, de nouveaux quartiers de bureaux sont également apparus, correspondant aux normes modernes internationales avec leurs tours de bureaux à air conditionné étroitement surveillées par des gardes, systèmes de badges, tourniquets et autres sas à l'entrée.

³ Voir les *nightsapes* anglo-saxons, que l'on peut définir comme des « espaces dynamiques dotés d'une spatialité différente de celle de jour ». Patel, 2008.

⁴ Nous avons étudié cette opposition foyer-ville dans d'autres contextes géographiques. Voir Tadié et Permanadeli, 2015.

⁵ Source : entretien avec CT.

Si quelques petits centres d'appels, dans des bureaux en ville, fonctionnent de façon quasi artisanale, ils demeurent minoritaires. C'est surtout dans de grandes enclaves, et grâce à de grands groupes immobiliers, que le secteur s'est développé et a gagné en visibilité. Ainsi, durant la période d'installation de l'activité à Manille et aux Philippines, les bureaux se sont concentrés dans quelques-uns de ces parcs, à Eastwood en particulier. Un tel choix a été fait par les promoteurs de l'époque pour donner une apparence internationalisée à ces espaces, afin que ces « communautés d'affaires ressemblent à New York⁶ ». Parallèlement à ce premier mouvement, l'activité a commencé à investir les tours de Makati délaissées par la crise économique de la fin des années 1990 et l'éclatement de la bulle immobilière. Ce n'est qu'en 2004-2005 que la construction des tours a réellement repris dans la ville pour y installer des centres d'appels. En 2015, on compte 133 immeubles de zone franche dans l'agglomération. La dispersion de ces immeubles dans Makati apparaît presque une exception, tant ils sont concentrés ailleurs dans ces enclaves d'affaires plus ou moins fermées et grandes : à Alabang, Eastwood, à l'University of the Philippines (UP) Techno Hub ou à Bonifacio Global City (qui a le statut de ville privée). Comme si la modernité et l'internationalisation devaient faire oublier les décalages imposés par les temporalités, ainsi que le montre la photo du monument aux « Héros modernes d'Eastwood » qui célèbre le rôle des employés des centres d'appels dans le développement du secteur d'externalisation des services aux entreprises.

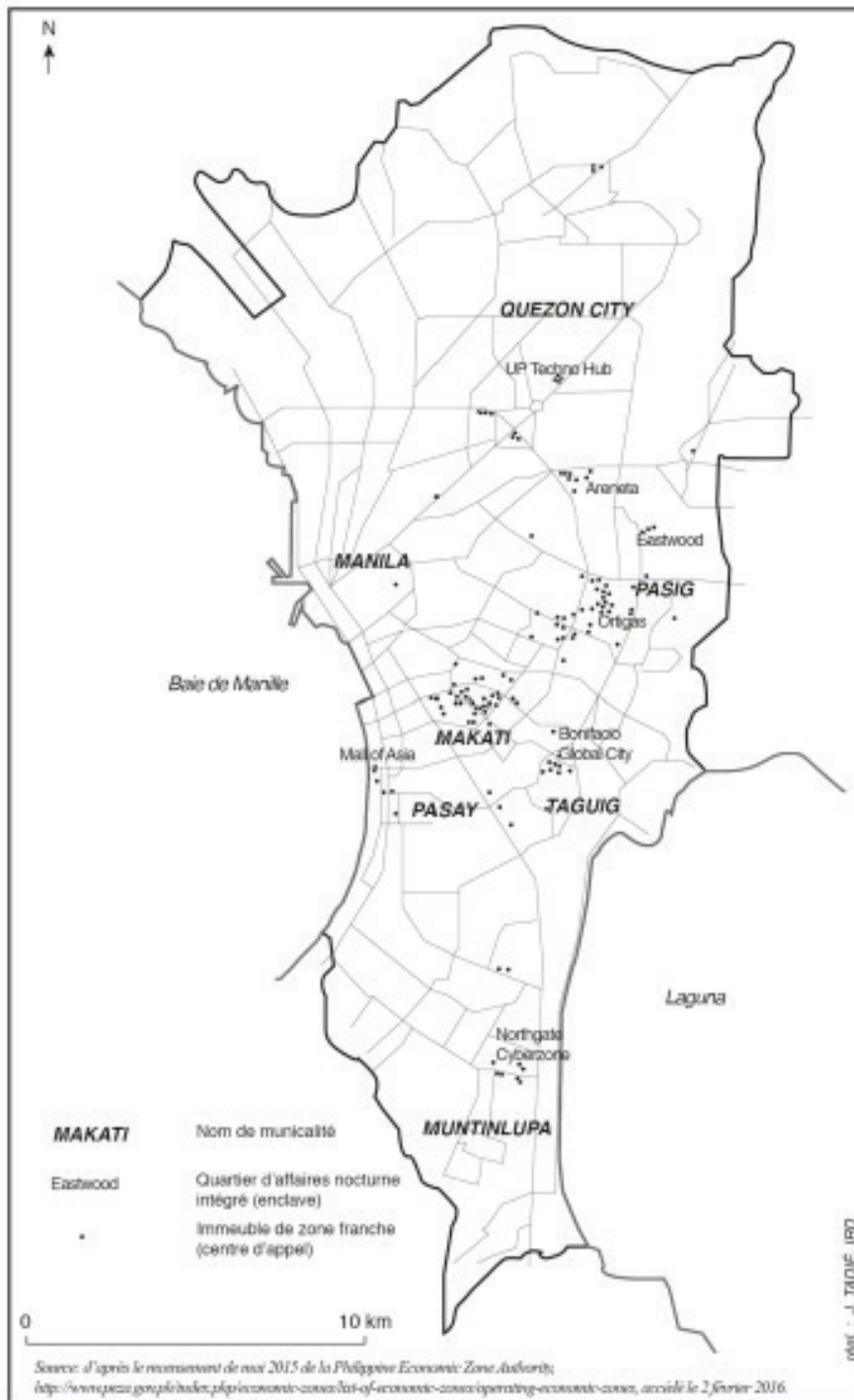


Monuments aux agents de centres d'appels, 31 juillet 2014, 23 heures⁷

⁶ Selon les témoignages des protagonistes de l'époque.

⁷ Sauf indication contraire, toutes les photos reproduites dans cet article sont de l'auteur.

Ce n'est que récemment que l'on a vu apparaître de nouvelles localisations vers le nord de l'agglomération ou vers la municipalité de Manille, mais il s'agit d'immeubles moins grands que dans les secteurs premiers (ce que ne laisse pas apparaître la carte).



Concentration des immeubles de centres d'appels nocturnes à Metro Manila

Le secteur a également bénéficié de transformations législatives, sous l'impulsion de sénateurs liés à cette activité économique. Afin d'attirer les capitaux étrangers, les cadres légaux ont été changés, parfois au détriment de certains acquis sociaux⁸. Les exemptions d'impôts et de taxes dans le cadre de zones franches ont ainsi été étendues au tertiaire de bureau. Alors qu'il fallait 5 hectares pour créer une zone franche en 1998, ces surfaces ont été réduites à 12 000 mètres carrés en 2001, puis à 5 000 en 2003. Elles peuvent de plus être réparties sur plusieurs étages d'un même immeuble : les premières tours-zones franches sont ainsi apparues en ville. Auparavant interdit, le travail des femmes la nuit a été autorisé en 2011. De nos jours, les critiques à l'encontre du nouveau système et du zèle du gouvernement à subventionner le secteur dénoncent le manque de respect des lois sur les syndicats par ces sociétés. Ainsi, après l'avoir d'abord installé dans une pratique informelle, tout a été fait pour sortir le secteur de sa marginalité aussi bien temporelle qu'administrative et légale.

DES ARCHIPELS NOCTURNES ?

Ces mesures ont permis de créer de nouveaux quartiers de nuit. A partir des bureaux et grâce à l'activité qui y prenait place, des enclaves nocturnes ont fait leur apparition, déconnectées des espaces noctambules de la ville. Au début des années 2000, ces quartiers d'affaires n'offraient que peu de services aux employés : s'alimenter entre minuit et 6 heures du matin n'était pas facile, rares étaient les restaurants ou les magasins ouverts la nuit. Pourtant, ceux-ci réalisaient la majorité de leur chiffre d'affaires la nuit. En 2003, la supérette 7-Eleven de Salcedo Village à Makati faisait ainsi 65 % de ses recettes entre 18 heures et 6 heures du matin⁹. Les réglementations des différentes municipalités ont également veillé à écarter les commerces informels de ces zones. A l'exception de quelques containers posés sur des parkings à Makati, de cantines artisanales ou de marchés de plats cuisinés s'installant de façon éphémère sur des parcelles à construire (à Ortigas ou Robinson à Mandaluyong, par exemple), ce sont surtout les enseignes franchisées internationales ou nationales qui ont peuplé ces quartiers. Elles contribuent à leur donner une image « internationale » : fast-foods, chaînes de cafés internationaux et autres supérettes servant des plats à réchauffer ou des fritures sont l'autre dimension de la standardisation du secteur.

Leur succès est assuré par les rythmes de travail qui ont cours dans ces quartiers : 45 minutes de pause-déjeuner (vers 2 heures du matin) ne permettent guère de s'éloigner et contraignent les agents à s'y restaurer. Des paysages nocturnes spécifiques et répétés sont donc nés de contraintes de proximité qui permettent de mieux contrôler l'expansion spatiale de l'activité. Ces différents lieux sont conçus quasiment en vase clos, comme si tout était fait pour que l'on reste non seulement dans le quartier, mais toujours dans le même type de milieu. A partir de ces tours, des quartiers nocturnes hautement contrôlés ont été créés (des gardiens surveillent chaque entrée d'immeuble), à l'opposé de bien d'autres secteurs noctambules, selon des normes internationales et coupés du reste de la cité. Loin d'être des espaces de liberté, de fantaisie, d'expression de défoulement, ces quartiers se caractérisent par l'encadrement, l'aseptisation et des manières de réguler plus ou moins strictes¹⁰.

Une ville de nuit, différente des logiques du reste de l'agglomération, apparaît ainsi soumise à des logiques externes, réinterprétées par les Philippins. Cette réinterprétation découle d'une dispersion accrue dans la ville qui vise à étendre les zones de recrutement des agents d'appels, et aussi à réduire

⁸ Eiler, 2010.

⁹ Source : entretien avec BW.

¹⁰ On peut comparer cette standardisation des quartiers de nuit par les capitaux internationaux à ce qui a pu être étudié dans le domaine des loisirs en Angleterre avec une plus grande intervention des secteurs financiers internationaux, bien que l'on soit dans un contexte sectoriel et national tout autre. Voir Chatteron et Holland, 2013.

les risques liés aux catastrophes naturelles (tremblements de terre, typhons et inondations) qui pourraient empêcher l'activité de fonctionner en permanence. Ce sont des zones qui sont dissociées du reste de l'agglomération et des quartiers noctambules (même si l'on trouve de très rares intersections à Makati, ou à Ortigas et Araneta par exemple), mais aussi déconnectées par les heures d'opération, la lumière et les décalages entre façons de faire états-uniennes et philippines : les employés y sont Américains la nuit et Philippins le jour.



Emerald Street, Ortigas, 6 octobre 2010, 22 heures



Eastwood City, 31 juillet 2014, 22 heures



Emerald Street, Ortigas, 6 octobre 2010, 22h50

STIGMATES NOCTURNES

« Quand j'étais dans un bureau de Shaw Boulevard, j'allais boire dans un bar du Mall Shangri-La de l'avenue EDSA après le travail. Mais je me sentais sale en rentrant chez moi et en croisant toutes les femmes aux cheveux mouillés et prêtes, elles, à partir au travail » (Jesh, entretien du 6 novembre 2010).

Cet extrait d'entretien, que l'on pourrait compléter par bien d'autres, non seulement sur le décalage des loisirs (et de la consommation d'alcool), mais aussi sur l'alimentation dans les fast-foods et les variations croissantes de poids observées¹¹, illustre la séparation et les différences entre travailleurs de nuit et de jour. Les reproches ont été assimilés. A vouloir calquer des rythmes de jour sur des rythmes nocturnes, et les faire disparaître, les contraintes du travail de nuit resurgissent, comme si la dichotomie jour-nuit était insurmontable.

¹¹ Voir Ebryan et Mariano, 2008.

Les travailleurs de la nuit sont diplômés, jeunes, et en majorité des femmes bien que la proportion soit à la baisse. En 2010, on comptait 60 % de femmes pour 40 % d'hommes¹². Moins stigmatisées qu'en Inde par exemple¹³, les femmes sont de plus en plus présentes dans la ville la nuit. Elles sont également utilisées pour promouvoir le secteur aussi bien dans les politiques de recrutement nationales que dans les techniques de vente à l'étranger.



Source : IBPAP, Breakthroughs, 9 (2), décembre 2015.

Promotion du secteur par les femmes



Recrutement à destination des femmes

Seulement, derrière une image volontairement donnée de dynamisme, les maux dus au travail nocturne sont récurrents : fatigue, insomnie, surmenage, moindre résistance au froid et aux petites maladies, besoin de plus de sucre pour compenser la fatigue (d'où une alimentation déséquilibrée et des problèmes de surpoids), tels sont certains des revers de la médaille de ce secteur¹⁴ où le jour devient nuit et réciproquement. Les divertissements suivent également ces changements de rythmes : les heures de pointe des bars se situent désormais autour de 6 heures du matin. Il en est de même pour les liens sociaux, qui se distendent sous l'effet de l'inversion des cycles. On a ainsi moins de temps pour voir ou s'occuper de sa famille.

¹² A la fin 2013, on comptait dans tout le pays 586 000 agents d'appels dans le pays, dont 60 % à Metro Manila (données transmises par la Call Center Association of the Philippines, 2014).

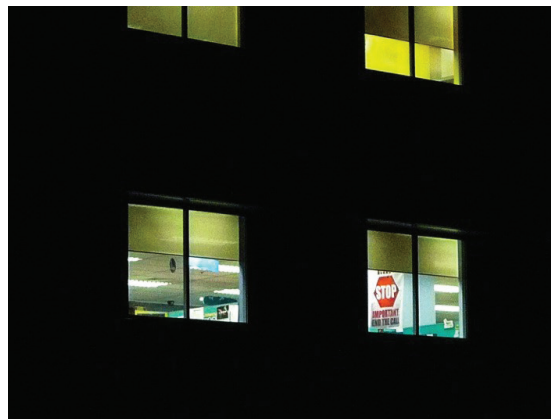
¹³ Patel, 2008.

¹⁴ Voir Hechanova-Alampay, 2010.



Travail de nuit et fatigue

Mais le stigmate de la nuit transparait aussi dans les multiples images associées à ces travailleurs. Si les entreprises cherchent à les dépeindre comme des gens dynamiques, internationalisés et à l'écoute des autres, les discours sociaux et médiatiques disent tout autre chose. Les centres de contact sont vus comme des usines à la chaîne, des *sweatshops* des temps modernes¹⁵ où, si l'on a de bons salaires, on a peu de droits. Les rythmes et la productivité y sont étroitement contrôlés et surveillés : on vérifie aussi bien le nombre d'appels passés, leur durée que leur succès ou leur échec et leur « qualité ».



**Contrôle des rythmes de travail dans les centres d'appels :
affichette rappelant d'arrêter l'appel au bout de quelques minutes**

Un environnement strictement encadré provoque du stress, d'autant plus que parler au téléphone demande une attention permanente. Du point de vue de la société philippine, les employés des centres d'appels sont de plus considérés comme des arrivistes, à cause de leur pouvoir d'achat fort, qui vient parfois brouiller les structures socio-économiques existantes.

¹⁵ Voir Ofreneo et Marasigan-Pasumbal, 2007 ; Hega, 2007 ; Dias, 2008 ; Eiler, 2010.

Enfin, d'autres types d'imageries populaires les relient de façon plus explicite aux habituels travailleurs de la nuit. On les désigne comme des personnes libérées sexuellement, dans une société où la morale religieuse catholique continue d'exercer une influence importante. Ils pratiqueraient le sexe libre dans des motels (quand ce n'est pas dans les bureaux), ou dans les condominiums où ils sont souvent obligés de loger, parfois à plusieurs, pour être à la fois plus proches de leur travail et à l'écart du contrôle familial. De ce fait, ils seraient exposés au sida¹⁶. A tel point que des études de la faculté d'études démographiques de l'Université des Philippines – mais aussi d'Ateneo de Manila¹⁷ – ont dû s'intéresser à la question. Elles montrent que, s'il existe effectivement des pratiques sexuelles à risque dans ces centres, les jeunes d'une même tranche d'âge ont plus ou moins les mêmes pratiques quel que soit leur secteur d'activité¹⁸.

Si traiter de la nuit urbaine impose a priori de raisonner selon des dichotomies (entre jour et nuit d'abord, mais aussi entre veille et sommeil...), ces ambivalences ressurgissent ici entre modernité internationale et valeurs morales dégradées du fait du travail de la nuit. Pour une activité qui se veut connectée au reste du monde via des réseaux internationaux, l'implantation de nuit dans certaines villes (en raison d'avantages économiques comparatifs) n'est pas sans conséquences sur la ville la nuit. Celle-ci se déploie selon des logiques d'archipels, certes, qui ont été étudiées par ailleurs¹⁹. Mais on a davantage affaire ici à des isolats, à des enclaves ou à des parcs – pour reprendre au sens propre l'expression de « parc technologique » –, tant les employés du secteur ont peu de mobilité entre une « île » et une autre. Ce sont des bulles aussi bien physiques (par leur fonctionnement en vase clos dans la ville) qu'économiques (elles sont soumises à des évolutions globales qui pourraient les faire éclater). Plus qu'un réseau, on assiste à une sorte de clonage d'un même genre de quartier, envahi par les mêmes enseignes, qui participe de nouvelles formes de reproduction des quartiers nocturnes. La nuit se place ici à l'interface entre les mouvements globaux et les insertions locales. Ces mouvements nocturnes ont pu être étudiés dans d'autres contextes nationaux – anglais en particulier –, dans le domaine des divertissements noctambules, afin de dénoncer une standardisation qui profiterait de la déshérence des centres-villes en crise, pour insuffler un nouveau dynamisme fondé sur les effets de mode et les représentations élitistes d'une vie nocturne animée (avec son corolaire de hausse de la criminalité)²⁰.

La ressemblance tient dans les deux cas aux structures de gouvernance qui ont présidé à la mise en place de ces quartiers : ententes entre entreprises et personnels dirigeants, lobby pour accélérer les changements législatifs et créer un environnement favorable, contexte de crise économique et de mouvements d'émigration. En revanche, les activités sont tout autres, de même que leurs conséquences. L'ambivalence souvent notée ailleurs entre espaces fantasmés de la nuit (image positive) et lieux du crime (négative) ne se retrouve pas sous la même forme. A Manille, la nuit n'est ni promue, ni source d'exotisme. Elle n'apporte pas de valeur ajoutée. Les quartiers ainsi créés permettent de travailler et de survivre pendant les rares moments où l'on se trouve hors du bureau (pour fumer et se restaurer rapidement). Une nuit américaine inversée voit ici le jour, avec ses épiphénomènes : d'un paysage de nuit, on a tenté de faire un paysage de jour, mais avec un décalage toujours présent.

¹⁶ Source : entretiens. Dans un autre contexte national, en Inde, Reena Patel a pu montrer que ces images sont liées à la question de qui appartient à ces espaces-temps : la nuit serait d'une part un domaine masculin, donc mal vu pour les femmes, d'autre part un temps où l'on se doit d'être chez soi (Patel, 2008).

¹⁷ Melgar, Ofreneo et Kintanar, 2009.

¹⁸ Kabamalan *et al.*, 2010.

¹⁹ Gwiadzinski, 2005 ; Sharman et Sharman, 2008.

²⁰ Voir Chatterton, 2002 ; Hobbs, Hadfield, Lister et Winlow, 2003 ; Hadfield, 2006.

BIBLIOGRAPHIE

- CHATTERTON, P., « Governing nightlife : profit, fun and (dis)order in the contemporary city », *Entertainment Law*, 1 (2), été 2002, pp. 23-49.
- CHATTERTON, P. et HOLLANDS, R., *Urban Nightscapes : Youth Cultures, Pleasure Spaces and Corporate Power*, Londres, Routledge, 2003.
- DIAS, D., « Globalization and the theater of work : exploring identity dynamics in Indian International Call Centers », thèse de doctorat, Université de Syracuse, 2008.
- EILER, « Modern day sweatshops in the service sector : “Business process putsourcing (BPO) within special economic zones (SEZs) in Philippines” », rapport 2010.
- GWIADZINSKI, L., « Extension du domaine du jour. La nuit, nouveau champ d’intervention urbaine et de conflit », dans C. Espinasse, L. Gwiadzinski et E. Heurgon, *La Nuit en question(s)*, La Tour-d’Aigues, Editions de L’Aube, 2005.
- HADFIELD, P., *Bar Wars : Contesting the Night in Contemporary British Cities*, Oxford, Oxford University Press, 2006.
- HECHANOVA-ALAMPAY, R., *1-800-Philippines. Understanding and Managing the Filipino Call Center Worker*, Quezon City, Ateneo de Manila University Press, 2010.
- HEGA, M. D., « Assembly line workers of the 21st century : a glimpse into the lives of customer service center agents », *CSWCD Development Journal*, 2007, pp. 166-213.
- HOBBS D., HADFIELD P., LISTER, S. et WINLOW, S., *Bouncers : Violence and Governance in the Night-time Economy*, Oxford, Oxford University Press, 2003.
- KABAMALAN, M. M. *et al.* (2010), « Lifestyle, health status and behavior of young workers in call centers and other industries : Metro Manila and Metro Cebu », Quezon City, University of the Philippines Population Institute, 2010.
- LOMIBAO, M. A. « Hanging up : a postcolonial analysis of offshored call centers based on the narratives of female call center agents », mémoire de master, Quezon City, University of the Philippines, 2007.
- MARCOS EBRYAN, C. et MARIANO, M. R., « Dig’in the graveyard shift : a study on eating habits of call center agents », mémoire de master, College of Home Economics, University of the Philippines, 2008.
- MELGAR, I. E., OFRENEO, R. et KINTANAR, N. S., « Risk behaviors for HIV/AIDS among call center employees in the Philippines », rapport, Department of Psychology, Quezon City, Ateneo de Manila University, 2009.
- OFRENEO, R., NG, C. ET MARASIGAN-PASUMBAL L. , « Voice for the voice workers : addressing the IR concerns in the call center/BPO industry of Asia », *The Indian Journal of Industrial Relations*, 42 (4), avril 2007, pp. 534-557.
- PATEL, R., « Working the night shift : women’s employment in the transnational call center industry », thèse de doctorat, Université du Texas à Austin, 2008.
- SHARMAN, R. L. et SHARMAN, C. H., *Nightshift NYC*, Berkeley, University of California Press, 2008.
- TADIÉ, J. et PERMANADELI, R., « Night and the city : clubs, brothels and politics in Jakarta », *Urban Studies*, 52 (3), 2015, pp. 471-485.

Nuits américaines à Manille. Centres d'appel et nouveaux quartiers nocturnes

Résumé

Cet article analyse les fonctionnements nocturnes de Manille, à partir de la translation d'activités d'externalisation des services aux entreprises (les centres d'appel en particulier) dans l'agglomération la nuit. Ces centres se sont développés à contretemps des rythmes quotidiens de l'agglomération, au service des Etats-Unis principalement. Ils brouillent ainsi les frontières diurne-nocturne. Cet article montre en quoi la nuit influe sur ces activités, mais aussi comment ce secteur remodèle la ville la nuit. Une première partie analyse les tentatives pour dissocier la nuit de l'activité économique qui s'y déroule ; avant d'étudier comment on a tenté de la domestiquer ; une troisième montre comment, malgré ces tentatives, la nuit reste influente non seulement sur les rythmes et conditions de travail mais aussi sur les représentations associées aux employés de nuit.

Day for night in Metro Manila. Call centres and new night-time neighbourhoods

Abstract

This article analyses the dynamics of night-time neighbourhoods in Manila, in the context of the translation of Business Process Outsourcing activities (mainly call centres) in the city at night. Mainly at the service of the US market, these centres operate out of time, as they are beyond the usual rhythms of the metropolis. They blur the frontiers between night and day. This paper thus questions the relationships between night, cities and new economic sectors. A first part analyses the attempts to dissociate the nocturnal biases from the activity; before showing how the night was domesticated. A last part analyses how despite these efforts, the night remains influential, not only on the rhythms and work conditions, but also on the representations associated to the night workers.

Mots clés

BPO ; centres d'appels ; Manille ; mondialisation ; nuit ; quartiers nocturnes ; travail de nuit ; ville.

Keywords

BPO ; call center ; city ; globalisation ; Metro Manila ; night ; nightscape ; night work.