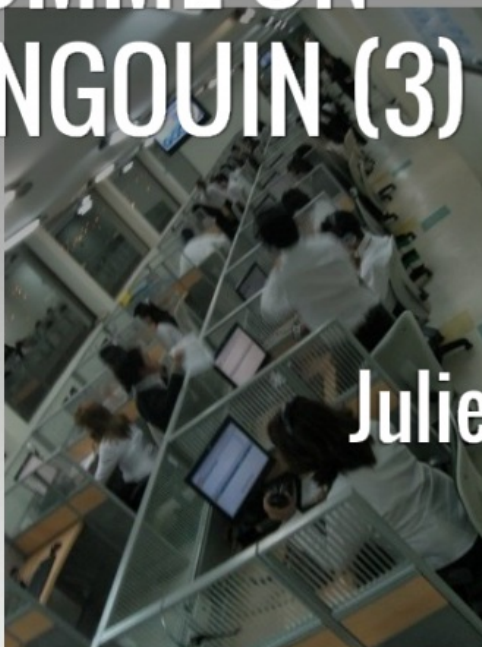


# COMME UN PINGOUIN (3)



Julien V



raconter la vie

Après toutes ces expériences ouvrières, je voulais reprendre une vie normale d'employé de bureau. Goûter un peu au plaisir de rester assis toute la journée sur une chaise. C'était déjà un grand progrès social. Mais la pénibilité ne s'arrête pas à la porte de l'atelier. L'organisation scientifique du travail gagne les bureaux, dissèque et compartimente les tâches. Les open spaces deviennent la règle, les codes de l'usine investissent le monde des employés.

J'ai côtoyé une nouvelle forme de prolétaires. Eux ne se savaient plus ouvriers. Ayant quitté les ateliers, ayant brisé leurs chaînes pour emplir des plateformes et s'asseoir à un bureau. Ce contingent constituait pourtant sans le savoir un nouveau prolétariat en col de chemise.

La conscience de classe n'est plus de mise mais le travail est toujours aussi dur, toujours à la chaîne. Les cartons ne défilent plus sous leurs yeux mais les appels s'enchaînent et la répétition est tout autant mécanique.

Tout s'inverse, la chaîne nous prend le corps et ne s'encombre pas de notre tête. Le téléconseiller n'utilise quant à lui que son cerveau et laisse le corps au repos. Les troubles musculo-squelettiques ne s'éloignent pas pour autant. Le mal de dos, les yeux abîmés par les écrans, les oreilles soumises à la cohue des grands espaces, les articulations des doigts déformées par les manipulations répétitives du clavier et de la souris. La souffrance ne se fait pas attendre.

J'ai repris le chemin des agences d'intérim. Pour travailler en usine comme manutentionnaire, la condition physique et la motivation comptent plus que le CV. Le recruteur vous jauge avant tout à votre force de travail. Pour trouver du travail dans les bureaux, les choses se compliquent. Il faut justifier d'une expérience, dérouler ces motivations, bomber le torse ne suffit plus. Je me suis remis à peaufiner mes lettres de motivation. J'en ai envoyé des flopées. J'ai touché le fond devant l'absence de réponses. J'ai écrit une autre lettre que je voulais envoyer aux gens qui ne répondent jamais.

## LETTRE OUVERTE A CEUX QUI NE RÉPONDENT JAMAIS

Madame, Monsieur,

Je me permets de vous recontacter suite à l'absence de réponse à ma candidature.

En effet, je vous avais fait l'honneur de postuler à votre offre d'emploi et je vous avais transmis mon dossier voilà déjà plus d'un mois. A mon grand

étonnement, cette correspondance est restée sans réponse. Je tiens à vous dire combien le brutal arrêt de cette relation épistolaire naissante m'attriste et me désespère.

Je n'avais pas répondu à votre offre par hasard. J'avais pris le temps de me renseigner à votre sujet et j'avais mis le plus grand soin à concocter ma missive.

Je prenais ça très au sérieux et j'étais fier de ma lettre de motivation. Elle a même fait école, de nombreux proches reprenant mes phrases choc :

« Les nombreux projets auxquels j'ai participé m'ont permis d'acquérir de nombreuses aptitudes qui pourraient être un atout dans la perspective de cette fonction. »

Soigneusement rédigée, adaptée au poste auquel je prétendais. Soigneusement manuscrite de mon écriture un peu dilettante, un peu irrégulière. J'espère d'abord que vous avez pris plaisir à la décacheter, à la déplier, à la lire surtout.

Passé une semaine, alors que je brûlais de connaître votre sentence, j'ai renoncé à vous appeler pour mieux me faire désirer. Mais pour tout dire, je m'y voyais déjà, je me projetais dans cette nouvelle vie. Je me préparais à l'entretien et l'hypothèse de devenir un des vôtres ne me paraissait pas si inatteignable que ça.

Au bout de quinze jours, je commençais à entrevoir la possibilité d'un nouvel échec. Je me préparais à un refus. Une réponse négative, j'ai eu mon lot aussi, c'est douloureux mais on s'en remet. Comme une claque qui vous rougit la joue deux minutes.

Après avoir attendu trois semaines, je n'espérais plus rien. Je commençais à vous en vouloir. Tout de même, un mail. Ne serait-ce qu'un mail laconique comme vous savez les composer. « nous nous permettons toutefois de conserver votre CV au cas où... ». J'aurai compris, je sais que les places sont chères, que la concurrence est rude. Je ne vous en aurais pas voulu. J'imaginai toutes ces lettres, tant de postulants, nous étions peut être 500 pour une place. Comment faire le choix.

Après un mois à attendre, toutes mes interrogations se dissipent, je commence à comprendre, tout est clair. Vous avez voulu m'épargner. Vous n'avez pas répondu mais c'était pour mon bien. Je comprends que j'étais injuste avec vous et que je vous dois une fière chandelle.

Voilà, la vraie raison de cette deuxième et dernière lettre. Je voulais

simplement vous remercier.

Merci de ne pas avoir répondu à ma candidature. Merci de m'épargner l'ennui de vos bureaux. Merci de me laisser la possibilité d'espérer.

Vous saviez qu'une réponse positive m'aurait assuré en plus de flatter mon égo, un salaire digne, une vie normale, banale. Vous avez souhaité me maintenir dans cette douce précarité qui fait de nous des marginaux superbes et qui nous force à théoriser d'autres formes d'accomplissement. Comme vous aviez raison.

Vous qui avez si souvent décidé de ma vie, de mon avenir. Vous qui avez su chaque fois me remettre sur la bonne voie quand je faisais fausse route. Je ne peux que vous manifester toute ma gratitude.

Restant à votre disposition pour toute reprise de correspondance, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Julien V

J'ai renoncé à l'envoyer. J'aurais dû. Au lieu de cela, j'ai bêtement incendié deux ou trois RRH que j'ai eus au téléphone. Ils m'expliquent que si je n'ai pas eu de nouvelles, c'est qu'ils n'ont pas donné suite, voilà tout.

## LES AGENCES D'INTÉRIM

Dans les agences d'intérim, on croise une faune tout en tailleur et en talon, les working girls du travail temporaire.

J'ai de mauvais souvenir de mes incursions dans cet univers où je n'étais pas à l'aise. Il fallait faire la tournée des agences du boulevard Carnot à Lille pour décrocher un travail. Tout est affaire de feeling. Il faut taper dans l'œil des recruteurs pour se distinguer.

Sophie me reçoit chez Vedior Bis. Elle daigne regarder mon CV et s'exclame. "Oh là là monsieur, Votre CV, c'est quand même un peu too much là, les recruteurs vont me dire "what is it ?"

Si j'avais pu répondre avec la même sincérité j'aurais dit "Tu vas pas m'dire que pour le taf au SMIC que tu vas me dégoter faut avoir fait Polytechnique. Écoute moi bien parce que j'ai pas que ça à faire, tu vas me trouver un petit boulot pépère sans grande fourchette et sans bleu de travail, plutôt du genre le cul dans le fauteuil si tu vois c'que j'veux dire." Non mais y a des fois, y a des soufflantes qui s'perdent.

Généralement, après une petite discussion, elle s'exécutait et me trouvait quelque chose, n'importe quoi. Démonstrateur en literie dans un

supermarché, ce genre de chose.

Cette fois ci, Sophie m'a trouvé un boulot sur une plateforme d'appels à Villeneuve d'Ascq. J'ai un entretien avec un certain Steeve Joy, chargé de recrutement chez Acticall. M Joy n'est autre que Svete, Enjoy si tu préfères, le Gert Muller des matchs de foot du dimanche entre potes.

Svete me recrute donc pour un CDD de 6 mois. Je commence ma formation la semaine suivante.

## ACTIQUIZZ

Nous sommes seize éléments sélectionnés pour intégrer la formation. Première journée de travail. Les présentations d'usage, l'entreprise et nous. Jérôme est notre formateur, il doit peser 150 kilos et sue à grosses gouttes à force de nous expliquer les mécanismes de l'épargne salariale. Les fonds communs de placement, le compte courant bloqué, l'intéressement, la participation. Il y a neuf motifs de déblocage anticipé du PEE. L'opération Sarkozy en offre momentanément un dixième. Je me souviens encore de tout ce que Jérôme m'a enseigné. Nous sommes embauchés par Vedior Bis pour travailler au sein du groupe Acticall pour la BNP. Je suis assis à côté de Fatoumata, une Guinéenne de 25 ans avec laquelle je n'aurais pas l'occasion de faire plus ample connaissance.

Après une journée et demi de travail, on nous annonce un quizz pour valider la première partie de formation. Jérôme nous distribue les feuillets et nous annonce que le quizz est éliminatoire. Je reste dubitatif et presque certain qu'il s'agit d'une manœuvre de management pour tester la cohésion du groupe. Jérôme sue derechef. Les auréoles qu'il avait déjà sous les bras se propagent au reste du tee-shirt rose. Nous partons déjeuner après avoir rendu notre copie. On se demande si on fait partie des chanceux recalés car le job n'a rien de palpitant. Je me dis que c'est pas possible qu'il élimine des gens sur un questionnaire.

Après la pause, chacun reprend sa place un brin stressé. Jérôme arrive accompagné de Vincent. Le chef de plateau. Il appelle six personnes dont ma voisine. Prenez vos affaires. Exit Fatoumata. Jérôme se charge de les raccompagner.

Vincent ferme la porte et nous explique que le flux, comprendre le flux d'appels, n'est pas aussi important qu'escompté et que par conséquent ils ont été obligés de sélectionner parmi nous l'élite, la fine fleur des

téléconseillers. Nous sommes donc les meilleurs. J'ai regardé à droite, à gauche, guetté le moindre signe de révolte, mais personne n'a bronché. Je me serais bien enfui, c'était l'occasion, me lever et courir mais j'ai besoin de ce boulot et monsieur Steeve Joy est un pote. Par la fenêtre, je regarde presque avec envie les autres sortir du bâtiment.

Une fois la formation terminée, nous attaquons le travail à proprement parler, nous découvrons le plateau.

## LA RUCHE

A notre entrée sur la plateforme d'appel, la première chose qui surprend c'est le bruit. Ça bourdonne de partout. Imaginez-vous une cinquantaine de personnes parlant à voix haute dans une pièce. Une ruche, quand on y entre pour la première fois, c'est d'abord à cela qu'on pense.

Le confinement et l'exiguïté des postes de travail tout juste séparés par des petites cloisons qui rétrécissent l'espace. Votre horizon se réduit au strict minimum. Vous avez devant vous votre écran, votre clavier, votre souris et vos documents de travail. Rien d'autre dans le champ de vision. Rien ne vient perturber votre concentration.

L'open space n'a d'ouvert que le nom, il verrouille bien plus qu'il ne décroïssonne. Vous ne pouvez pas vous cacher, vous ne voyez pas le supérieur arriver dans votre dos. Même les collègues épient vos faits et gestes. Les règles sont strictes, pas de boisson, pas de nourriture à votre poste de travail. Pas de journal sur le bureau. Pas de distraction. L'accès internet est verrouillé, seuls les sites utiles sont accessibles. L'open space minimise les coûts mais il permet surtout le flicage. Vous travaillez au milieu de tous, ils entendent vos conversations, vous entendent pianoter, ou vous la couler douce.

En plus du bourdonnement permanent, la structure du service épargne salariale de BNP Paribas ressemble véritablement à une ruche. Les postes de travail sont alignés et séparés par des murs antibruit de forme hexagonale qui dessinent des rangées d'alvéoles dans lesquelles nous sommes parqués. Seule au fond du plateau, la reine Sabine regarde ses ouvrières à l'œuvre de son bureau aux parois vitrées.

Nous sommes recrutés pour "l'opération Sarkozy". A chaque appel, je dois commencer mon laïus de présentation dès que j'entends "Sarkozy" dans le casque. Ça explique sans doute que je ne puisse entendre ce nom de famille sans sursauter. Déformation professionnelle.

Le travail paraît dans un premier temps presque intéressant. Nous prenons nos marques et le temps passe vite. La maîtrise du jargon et des subtilités de l'épargne salariale nous accaparent totalement. Cet état nous met en ébullition. Il fait chaud sur le plateau et le port du casque devient vite très désagréable. Les oreilles sifflent, rougissent. Le tympan n'est pas habitué à absorber autant de bruit. Nous mettons souvent le volume de nos casques au maximum pour bien couvrir le bruit des autres téléconseillers.

Au bout de quelques jours, nous avons fait le tour de la question. Le temps se ralentit, les journées semblent s'allonger. La répétition devient insupportable. J'ai des fourmilles dans les jambes, je voudrais me lever, marcher un peu. J'inscris mon nom sur le tableau pour prendre ma pause mais 6 personnes sont déjà inscrites pour une pause de 10 minutes. Je dois attendre encore une heure.

Nous sommes depuis un mois à notre poste au téléphone. Un jeudi soir, peu avant 18 h, mon portable vibre à plusieurs reprises dans ma poche avant que je réussisse à regarder qui m'appelle. C'est ma femme qui m'a laissé deux messages vocaux et un SMS. "j'ai des contractions de plus en plus rapprochées, viens vite." j'en informe tout de suite mon supérieur Yann. Je m'attends à ce qu'il me réponde, vas y fonce, je demande à Cindy d'éteindre ton ordi. Au lieu de ça il me dit :

"putain, tu finis à quelle heure ?"

" à 18 heures, dans 12 minutes"

"j'espère que t'as d'la récup"

il prend le temps de vérifier mon crédit de récupération avant de m'autoriser à quitter mon poste 7 minutes avant l'heure alors que nous sommes nombreux sur le plateau et qu'il n'y a pas beaucoup d'appels. "Tu éteins ton ordi et tu peux y aller".

"Merci Yann".

L'abus des petits chefs est une autre constante des hauts plateaux.

#### QUATRE ENTRETIENS ET UNE EMBAUCHE

J'ai envoyé une « auto-candidature » sur le site de Pôle emploi. 500 caractères pour expliquer mes motivations, des cases à cocher et 500 caractères pour détailler mes expériences professionnelles en rapport avec le poste.

J'ai reçu un SMS de Pôle emploi m'autorisant à envoyer ma candidature. Je

soigne ma lettre. J'envoie.

Premier contact humain, une voix au bout du fil, groupe Solly Azar, société grossiste en assurance. Je suis convoqué à une session collective de recrutement le lundi suivant. Nous sommes quatre au lieu des sept candidats prévus à nous présenter à 9h30 au 5ème étage du building. Je m'installe à côté des trois autres arrivés plus vite que moi. Madame Ginsberg nous invite à inscrire nos noms au marqueur sur un morceau de papier blanc que l'on positionnera sur la table afin que l'on sache bien à qui on a à faire. Ça m'a toujours énervé de faire ça, déjà à l'école. Mais là je marque à gros traits mes identifiants sur le papier en bien gros pour affirmer ma confiance et ma détermination.

Chaque détail compte.

S'en suivent un entretien avec la DRH et un autre avec une responsable de Paris. Ça se passe bien, je récite la litanie du jeune cadre dynamique. Parcours atypique mais formateur. Je suis fait pour le job

Le dernier entretien est plus corsé.

« qu'est ce qui vous amène, monsieur ? »

On sent la technique de recrutement, direct un uppercut du droit, qu'est ce qui m'amène, à ton avis, du taf, mon grand, le casque sur les oreilles à l'ancienne, on connaît, on sait faire, si t'as du taf pas trop dur pas trop mal payé je suis preneur.

Denis CRESPIEN. La cinquantaine fringuante, plutôt bien conservé, sûr de lui, affûté. Sourire, costume cravate, parfum masculin, virilité grisonnante qui plaît aux unes et agace les autres.

Je lui ai tout fait, le plaidoyer sur son entreprise qui vaut le détour et l'atroce vente aux enchères de mes talents intrinsèques de vieux diplômé en sciences humaines.

Ça fait longtemps que je n'ai plus goûté à ce corps à corps indéfinissable de l'entretien d'embauche.

Je m'en sors bien, seul face à Denis, je rends coup pour coup. Mais Patrick entre sans frapper après un quart d'heure et la fabuleuse machine se grippe. "Excusez-moi, je prends l'entretien en cours, mais au vu de votre parcours, vous ne croyez pas que vous vous êtes trompé de boutique ». Encore un qui sort de formation management. Toujours cette entrée en matière abrupte censée désarçonner le prétendant. J'ai bien envie de lui répondre du tac au tac :



« bah, justement, mon grand, c'est exactement ce que j'allais dire, c'est pas qu'il est tard mais hein tu vois ce que j'veux dire. Allez, salut, à la revoyure, sans rancune. » mais je rentre dans son jeu, je sais ce qu'ils attendent de moi. Simple vérification de ma repartie qu'il convient pour passer sept heures par jour au téléphone d'avoir bien tranchante.

« je vois ce que vous voulez dire mais au contraire, je suis tout à fait disposé à repartir de zéro et à me faire une place dans le monde de l'assurance. Je cherche un emploi stable et les perspectives d'évolution au sein de votre entreprise me conviennent parfaitement. » On y croit à mort.

« Je ne veux pas vous voir revenir dans 6 mois dans mon bureau pour m'expliquer que vous vous ennuyez ou que vous ne touchez pas assez. » ça risque pas mon grand, dans six mois, je serai loin je suis pas trop tenté par une carrière sur ton putain de plateau et tu peux toujours courir bonhomme tu ne me rattraperas jamais. J'ai déjà pris trop d'avance. Que j'aimerais lui servir une bonne réplique de film à la Tarantino. « toi la mèche folle, tu parleras le jour où on t'aura sonné ».

Enfin, le coup de fil salvateur.

« je vous confirme notre intention de travailler avec vous »

"quel honneur, Patrick. Vous m'en voyez ravi".

Tout ça pour un CDD de 6 mois à 1000 € par mois.

Patrick me rappelle une semaine avant de commencer le boulot. "j'ai une bonne nouvelle, toute votre promotion est cdisée d'entrée. Vous avez trois semaines de formation dont une à Paris."

Comment, mon petit CDD de six mois pépère se transforme en emploi ad vitam æternam, super Patrick, génial, je vais pouvoir avoir mon crédit sur 20 ans pour mon petit chez moi et tout. Je suis ravi, je devrais penser à toutes les opportunités, être aux anges mais là franchement je suis sidéré, j'ai plutôt envie de pleurer ou de courir ou les deux en même temps. La notion de temps indéterminé se confond avec l'éternité. Quand la durée du contrat est déterminée, on a une porte de sortie, il y a un terme, on en sortira un jour ou l'autre. Mais un CDI, c'est sans fin.

## CHAMP DE MARGUERITES

Chez SA, sur l'open space, les postes de travail portent des noms de fleurs. Chacun à sa place, sa pétale sur la marguerite. Dix marguerites composent le plateau. Chacune des dix fleurs est composée de quatre bureaux imbriqués entre eux et formant ensemble une belle fleur des prés, arrondie et

accueillante. La tulipe est un ensemble de six bureaux imbriqués entre eux, ce qui me ferait plutôt penser au glaïeul mais que voulez-vous, la tulipe est plus commune. Les butineuses regroupées autour d'une fleur partagent le même espace de travail. En bons apiculteurs, les dirigeants nous changent de fleur tous les 6 mois, histoire de ne pas butiner toujours au même endroit. Ils n'ont pas de marguerite, eux, ils ont un vrai bureau, ils laissent la porte ouverte pour être accessibles aux ouvrières mais la royauté se plaît à rappeler ainsi que nous ne sommes pas de leur rang.

17h12

A notre arrivée chez SA, on nous explique que pour obtenir un demi RTT de récupération par mois, il nous faut travailler 12 minutes de plus chaque jour. Nous commençons donc à 9h ou à 9h48... et nous finissons alternativement à 17h12 ou à 18h. La plage horaire de prise d'appel est ainsi remplie

Le décompte de notre temps de présence commence quand nous avons allumé notre ordinateur et que nous sommes logués. C'est à dire dans la file d'attente pour prendre les appels. Nous devons donc arriver 5 à 10 minutes avant de commencer sans que ce temps de travail ne soit rémunéré.

Chez Solly Azar, une sorte de tradition nous oblige à faire la bise à tout le plateau avant de commencer à travailler. Les managers trouvent ça très sympa et indispensable à la cohésion du groupe. Ça donne des scènes surréalistes de gens qui essaient d'embrasser d'autres avec des casques sur la tête, en plein appel. Nous défilons chaque matin dans les allées pour nous dire bonjour dans un exercice plein de bons sentiments. Parfois, le chef de plateau vous voit vous faufiler pour échapper à la tournée de bisous. Il vous réprimande. Il faut être corporate chez Solly, afficher sa fierté d'appartenir au groupe.

Si on se logue en retard, on accumule du temps que l'on doit rattraper. En revanche, si nous nous déloguons plus tard que prévu parce que le dernier appel a duré trop longtemps, ces minutes supplémentaires ne nous sont pas payées.

## MANAGEMENT EN MILIEU HOSTILE

Le dernier poste en date sonne comme une consécration. C'est la première fois que je monte un échelon dans une entreprise. De téléconseiller, je suis passé cadre sur un malentendu. Du moins, j'étais dans l'encadrement mais je n'ai jamais franchi le seuil de la porte.

Amélie est dans mon équipe, je suis son référent. Elle aurait dû avoir mon poste quand mon prédécesseur est parti. Elle ne l'a pas obtenu car elle part en congé maternité dans quelques semaines. Amélie a du mal à encaisser, ce qui est tout à fait normal. Le fait est que je n'y suis pour rien mais je sens qu'elle ne peut pas me blâmer. Et elle ne se prive pas pour me le faire savoir. La période est compliquée pour moi. Patrick est venu me chercher un matin à ma place et m'a prié de venir dans son bureau. Qu'est-ce que j'ai encore fait. Il y a une opportunité en or, il me propose un poste sur le plateau d'en face au service "vie du contrat". Un référent démissionne, il cherche quelqu'un qui vient du service sinistre mais ils ne veulent pas sacrifier un gestionnaire chevronné. L'occasion est là, je n'ai qu'à dire oui et bien entendu repasser une batterie d'entretiens avec les nouvelles équipes. CDI pour CDI, je suis partant. Le poste ne m'enchanté pas mais je vais gagner 200 ou 300 euros de plus.

A mon grand soulagement, Amélie part en arrêt maladie lié à sa grossesse la semaine qui suit mon arrivée.

Dès son retour, elle va tout faire pour me mettre des bâtons dans les roues. Dès que je m'absente pour un RTT ou des congés, les vieux dossiers refont surface. Je me sens épié dans mes moindres faits et gestes.

Manuel m'attend de pied ferme à mon retour de vacances. Je suis convoqué pour m'expliquer sur trois dossiers litigieux. Je trouve la parade. Nous en venons à parler d'Amélie. Manuel me dit :

"Tu dois l'associer plus dans ton team management. Lui faire des feedbacks sur tes dossiers borderline et je pense que ça serait bien de faire du coaching sur ses appels."

"d'accord, je vais voir ça Manuel"

"oui Julien. Tu sais Amélie est demandeuse"

Il me regarde, cherche un anglicisme qui sonne mieux et reprend

"non pas demandeuse, demanderesse, oui c'est ça elle est demanderesse."

Je ne sais pas pourquoi, j'ai parfois du mal à comprendre Manuel.

En tant que référent, je suis invité aux petites réunions inutiles du staff encadrant. Tout le monde est là aujourd'hui et l'heure est grave. La dernière session de recrutement arrive au terme de sa période d'essai. Le chef de plateau nous expose le problème. Johanne est de loin le meilleur élément du groupe. Mais il la soupçonne d'être enceinte. Il nous explique qu'il n'a pas le choix, il doit mettre fin à sa période d'essai. Personne ne bronche. Ni

les anciens, ni les filles. Je viens de débarquer et je suis moi-même encore en période d'essai pour mon nouveau poste. Leïla fond en larme en sortant de la pièce.

Résultats des courses, personne ne sait ce qu'il s'est passé mais Johanne est restée en poste.

Sur tous les plateaux d'appel, tout ce que vous faites est compilé informatiquement. On sait exactement quelle est votre DMC (durée moyenne de communication), votre temps d'ACW (after call work), on sait à la seconde près quel est votre temps de pause. On voit si vous avez raccroché lors d'un appel. Le summum du flicage a lieu pendant les coachings. On vous écoute et on analyse vos appels. Le superviseur "coache" ses ouailles. Il leur fait un débriefing après l'appel pour améliorer les stats. On sait tout de vous. Vous ne pouvez échapper à ces statistiques. Le but étant d'avoir une DMC et une ACW les moins élevées possible. Le coach veille sur vous, vous espionne discrètement rajoutant du stress à des appels parfois compliqués.

#### POURQUOI FAIRE SIMPLE...

Chez SA, tout est compliqué. Il faut toujours passer par son N+1, toujours le mettre au courant, en copie des mails, toujours faire de petites restitutions. Feedback à chaque étape. Un jour, j'ai oublié de mettre Manuel en copie d'un mail et j'ai programmé une réunion en tête à tête avec Denis Crespin. Manuel l'a appris et j'ai été convoqué. Denis me signale la bourde et me laisse aux mains de Manuel. Il a l'air dévasté par cette trahison. La même tête qu'un enfant boudeur, déçu, qui tombe de haut. La scène est surréaliste. Il boude. Je ne recommencerai pas, Manuel.

Je passe une partie de mon temps à faire des reportings avec les chiffres des activités que je coordonne. Je les envoie à une multitude de gens. Je ne sais pas ce qu'ils en font, la plupart n'ouvrent certainement même pas ce document.

L'informatique est censée accélérer les choses. Mais les dysfonctionnements sont fréquents et demandent parfois des heures d'appel au service informatique à Paris avant d'être résolus.

Tout est codé. J'ai une série de mots de passe que je dois connaître par cœur.

Un mot de passe pour ma session de travail.

Un mot de passe pour me loguer au téléphone

Un mot de passe pour accéder au fichier client LM

Un mot de passe pour ouvrir le site de gestion de sinistres dédié à LM en tant que téléconseiller

Un mot de passe pour ouvrir le back-office du site de gestion de sinistres dédié à LM

Un mot de passe pour ouvrir une session sur V9 pour rembourser les sinistres à LM une fois par mois

Un autre mot de passe pour accéder à V9 pour gérer les activités "le must de l'assurance"

Pour poser un RTT et mes congés, j'ai un code d'accès personnel sur le site ZADIG.

Pour saisir les coachings, j'ai un mot de passe sur le site Solly Azar.

Enfin, un dernier mot de passe pour signaler un problème informatique.

Un badge d'accès au bâtiment, un digicode pour ouvrir la porte du plateau au 5ème étage, un code à 4 chiffres pour aller aux toilettes et 10 mots de passe que l'ordinateur vous demande de modifier régulièrement. Le résultat de tous ces codes c'est qu'on est incapable de les retenir tous. La plupart des téléconseillers notent les mots de passe sur des post it qu'ils collent au bas ou sur le contour de leur écran à la vue de tous. Tout cela est donc parfaitement inutile.

J'ai une feuille avec tous mes codes, je rature, je rajoute le nouveau code. Je cache cette feuille dans mon tiroir sans le fermer à clef. En même temps, il n'y a pas de secret d'Etat. Mais pourquoi sécuriser alors ?

#### MESSAGE ANONYME

Un jour, dans leur boîte mail, l'ensemble des collaborateurs a reçu ce message : « Quoi de neuf ? »

Rien, toujours aussi mal payé, encore plus de travail, la dose quotidienne d'incidents informatiques (ça s'est quand même amélioré), des chefs et chefaillons toujours aussi cons, DRH incompetent, arrêts maladies en hausse de Paris à Lille en passant par Saint-Ouen signe du mal être profond, sans compter l'ingratitude de nos dirigeants qui n'hésitent pas à flinguer, comment peuvent-ils dormir tranquille ? La honte.

Chers collègues, ne vous cachez plus, ne vous laissez pas intimider, défendez-vous, parlez-vous (même à ceux qui sont déjà partis), l'information circulera, nous vous entendrons et en ferons l'écho.

Il ne faut pas pour autant faire d'amalgame, nous avons une directrice

générale fort heureusement largement au-dessus du lot, elle compense pas mal de carences, notamment celles du chef suprême de l'informatique toujours égal à lui-même, ayant la gâchette facile, n'assumant jamais ses responsabilités, n'hésitant pas à se défausser de ses responsabilités sur ses lieutenants sans état d'âme, aucune classe, il est à la hauteur de ses blagounettes à 2 cents qu'il tente de distiller dans la cour à qui ne veut pas l'entendre.

C'est tout pour aujourd'hui, remettez-vous au travail et bon courage.

Un vent d'espoir souffle sur le plateau. La nouvelle se répand, "t'as vu le mail" Karine exulte "ah putain, c'est génial, ça leur fera les pieds à ces connards". Nous étions tous euphoriques.

L'intrusion de la vérité balayait en un mail le château de carte. L'entreprise est un monde de mensonges, de faux semblants. Chacun joue un rôle et personne ne dit rien. Solly Azar dépense des fortunes pour sa belle convention annuelle. Nous partons de Lille en bus pour assister au grand show au théâtre à Paris. Nous dormons tous à l'hôtel. Nous sommes payés au SMIC mais nous devons nous estimer satisfaits de faire partie de cette entreprise. Tout le monde aurait préféré avoir une prime.

La logique est donc la même que pour le travail à la chaîne. Ils ont vite compris qu'il y avait des économies d'échelle à faire. Plus personne ne décroche le téléphone, ni à la banque, ni chez l'assureur, ni à Pôle emploi. Vous tombez inmanquablement sur une plateforme d'appel.

Ils vous appellent, vous dérangent, vous harcèlent parfois. Qui n'a jamais pesté lors d'un appel à sa mutuelle ou à la CAF, le téléconseiller vous mène en bateau, vous vous arrachez les cheveux, je veux parler à un responsable. Il y a pourtant pire, être de l'autre côté du combiné, enquiller les appels à la chaîne, toute la journée, entendre les desiderata, les remontrances des interlocuteurs. Évidemment que leur freebox ne marche pas comme ils voudraient, qu'ils ne comprennent pas qu'ils n'aient pas reçu leur colis commandé il y a une semaine déjà. Nous sommes le seul contact qu'ils peuvent espérer avoir avec l'entreprise qui leur a vendu un produit. Un des maillons les plus ignorés et les plus ingrats de la classe prolétarienne. Nous formons bien une classe même si nous n'en avons absolument pas conscience.

Les plateaux téléphoniques sont une émanation, un dommage collatéral de notre mode de vie occidental. Gain de temps, gain de productivité, gain tout

simplement.

Les nouveaux prolétaires ce sont toutes ces petites oreilles collées au casque toute la journée. On ne les voit jamais.

Sur ces postes, on recrute une classe particulière qui a fait des études mais qui ne trouve pas de travail dans sa branche. Les agences d'intérim exploitent cette caste d'intouchables, de laissés pour compte du monde du travail. Ceux qui se retrouvent recalés aux entretiens et qu'on embauche au SMIC pour un poste sans intérêt. Nous sommes des légions de travailleurs pauvres, nous vivotons, nous nous levons tôt, nous ne revendiquons rien.

Chez Solly Azar, l'essentiel des troupes est issu de la diversité. Beaucoup de jeunes Magrébines qui trouvent enfin le contrat qu'on leur refusait ailleurs. De là à penser qu'elles étaient recalées pour leur nom, pour leur accent ou pour leur voile il n'y a qu'un pas que je franchis allégrement. Les faits sont là. Elles se retrouvent chez Solly Azar. Elles parlent au téléphone, cachées derrière les paravents des open space. Elles sont parfaitement invisibles, leur origine n'est plus un problème.

J'ai beau avoir quitté Solly Azar depuis plus de quatre ans, quand je tombe sur une montre qui affiche 17h12, je suis soulagé pour ceux qui se préparent à éteindre leur ordinateur. Je les imagine dévalant l'escalier pour reprendre au plus vite le cours de leur existence.