

MONSIEUR LE DRH

Cathy Raynal

raconter la vie

Passer de dix sept à dix huit ans fut un moment important de ma vie, j'allais pouvoir chercher un travail et partir de la maison, libre, enfin ! Ce ne fut pas si simple. Le marché du travail ne m'attendait pas, et comme je n'étais pas diplômée, ce qu'on me proposait ne me satisfaisait pas. J'étais encore une gamine couvée par des parents qui ne m'avaient pas poussé à faire des études.

Je passais mes journées à démarcher les entreprises. Au bout de quelques mois j'avais dépensé toutes les économies que je possédais, et toujours pas de travail. Mes parents s'inquiétèrent de cette situation. Ils firent intervenir une lointaine cousine qui travaillait aux PTT, celle-ci m'a conseillé de passer un concours. C'est ce que j'ai fait. J'ai été reçu et embauchée dans un centre de chèques postaux. Ne trouvant aucun sens à ma vie en vérifiant des chèques, pour ensuite les encoder sur une sorte de machine que je n'ai jamais revue depuis, de plus entourée de femmes qui me semblaient toutes très vieilles avec leurs blouses et leurs chaussons... j'ai rapidement quitté la Poste pour les Telecom.

Je me suis alors retrouvée gestionnaire des ressources humaines à la direction régionale de France Télécom. Ce métier me plaisait bien, je m'occupais de formation, recueillant les besoins, mettant en place les plannings bimestriels et les réunions de distributions de places. J'étais chargée également, avec deux autres collègues, de la gestion du personnel, j'aimais le contact avec les salariés, l'ambiance était très bonne à l'époque. J'ai beaucoup apprécié ces années là. J'avais une responsable très agréable et efficace, avec qui je m'entendais bien, mes collègues étaient devenus de vrais amis, l'ambiance était très bonne. Je peux dire que j'étais heureuse. J'avais un petit studio à moi, très coquet, sous les toits aux tuiles rouges de ma ville de Toulouse. J'étais heureuse durant de nombreuses années.

Mais par la suite, il y eut un grand remaniement au sein de l'entreprise. La concurrence prenait place sur le marché, il fallait agir.

C'est à ce moment là qu'est arrivé dans mon service un Directeur des Ressources Humaines. Le titre que nous jugions pompeux, était nouveau dans le langage de l'entreprise, mais allait devenir courant. Cet homme venue d'une filiale de Madrid, allait remplacer notre responsable si

appréciée, qui elle l'ai-je appris plus tard, finit par quitter l'entreprise.

Ce nouveau DRH était nommé pour s'occuper d'une restructuration assez importante des services de ressources humaines. Ca sentait la suppression de postes...

Deux de mes collègues prirent rapidement les devants et trouvèrent un autre emploi au sein même de l'entreprise, dans un service commercial, la troisième démissionna. Je me retrouvai dans un grand bureau vide. Je me mis en danger toute seule, en résistant par mon seul désir de garder ce travail que j'aimais. Je ne pouvais pas me douter de ce qui m'attendait.

Cet homme froid et intimidant prenait le pouvoir. Il se mit à venir me voir tôt le matin, et plusieurs fois par jour, lorsque j'étais seule de préférence. Il savait que j'étais syndiquée, et il me questionnait uniquement sur mon travail syndical, ayant apparemment choisi cet angle pour m'attaquer. Je commençais à me sentir mal, et à me dévaloriser. Il ne s'était pas trompé de proie, j'étais la meilleure pour ce rôle. En même temps, je ne m'inquiétais pas, je ne voyais pas arriver le danger car je n'aurais jamais pu l'imaginer.

Il prenait place sur le siège laissé par une de mes anciennes collègues, non loin de la mienne et me posait des questions. J'ai encore cette image de la grande pièce que nous occupions à quatre et dans laquelle je me retrouvais seule avec cet homme aux yeux couleur d'acier

. Ce n'était plus la même pièce, je ne reconnaissais pas l'endroit que j'avais partagé avec trois personnes qui étaient vite devenue des amies, avec notre responsable Véro qui venait parfois plaisanter avec nous quand elle était lasse de la solitude de son bureau. Travailler dans une bonne ambiance était ce qui me paraissait le plus rentable pour l'entreprise.

A présent, c'était l'enfer qui avait pris place dans ce grand bureau vide. Et ma soudaine vulnérabilité.

Et chaque jour le scénario était le même, il s'installait et me posait des questions des plus embarrassantes. Je tremblais lorsque j'entendais son pas, et que je voyais ses yeux bleus très clairs et son regard dur me fixer.

Je commençais à faire des cauchemars. Le soir lorsque je rentrais, j'avais des envies de jeter ma voiture contre un des platanes de ma route, j'y pensais tout le temps.

Puis il y eut ce jour de l'annonce du déménagement des services RH. Nous

partions sur un autre lieu, rejoindre une équipe

Le jour J, je me retrouvais dans un quartier éloigné du centre ville comprenant déjà un service RH avec deux jeunes femmes que je ne connaissais pas. Par économie, on nous regroupait sur un lieu unique. J'arrivai avec un de mes anciens collègues qui lui, ne tarda pas à se trouver une place dans un service technique. Je restai seule, avec ces deux filles qui me regardaient en coin, d'un air gêné.

Le but de cette opération était bien entendu d'économiser du personnel. Dans ce service, il y en avait une de trop. Et ce fut moi. Mais sur le moment, je n'ai rien vu venir, même si c'est difficile à croire, j'étais complètement inconsciente de tel procédés.

Notre DRH s'en prit à moi de différentes façons. La plus pénible fut celle qui consistait à ne plus m'adresser la parole, et me tourner systématiquement le dos lorsqu'il pénétrait dans notre bureau. Il s'adressait aux deux autres, et m'ignorait totalement. De lui, je ne voyais que son dos. Et je m'ennuyais. On ne me donnait aucun travail.

Un jour il m'envoya une femme que je connaissais d'avant, une cadre exubérante et drôle par moment, agressive à d'autres. Elle me donna un travail qui n'était pas dans mes compétences. J'aurais peut-être pu le faire avec des explications, mais elle était déjà partie. Je me sentis perdue, j'avais de la colère, mais elle restait en moi, rongant mon corps et mon âme. Mes deux collègues semblaient de plus en plus gênées, mais ne m'aidaient pas. On aurait dit qu'elles avaient avalé leur langue. C'était le silence dans ce bureau, et moi j'étouffais.

Le lendemain, le DRH est venu me voir et m'a demandé si je m'étais occupé du dossier en question, je lui ai dit que non, que ce n'était pas dans mes attributions. Mes collègues à partir de là ont commencé à se sentir mal à l'aise. Mais ce n'est qu'au moment où elles ont vu qu'il ne me conviait plus aux réunions, et qu'il me tournait le dos systématiquement, qu'elles ont enfin réagit... par de la compassion, « ce n'est pas normal de te laisser toute seule pendant qu'on est en réunion » me dirent-elles. Mais rien de plus. Cela ne m'aida pas beaucoup mais je comprenais ; elles aussi avaient peur, elles tenaient à leur poste, elles l'avaient avant que j'arrive, et elles trouvaient normal de le conserver.

Le pire est venu le jour où le DRH m'a convoquée dans son bureau. Cela commença par un grand silence très pesant. Puis il me demanda comment j'avais eue, un an plus tôt, cette promotion que lui ne m'aurait jamais accordée. Il remettait en question ce que j'avais, par mon travail obtenu avec l'ancienne responsable des ressources humaines, c'était un acte gratuit terriblement injuste...

C'est à ce moment là que j'ai craqué. Je me revois dans son grand bureau avec ses meubles couleurs acajou, son immense bureau qui me séparait de lui, son air dédaigneux qui me rendait lamentablement faible et idiot. Je me souviens ensuite d'avoir été me réfugier dans le petit salon de repos pour y déverser des larmes de colère et d'humiliation, avant de rejoindre mon bureau et le regard de plus en plus gêné de mes deux collègues.

Pourtant malgré ma colère, je ne disais rien. C'était comme si il n'y avait rien à faire ni à dire. Je me sentais impuissante et nulle, d'autant plus qu'une seule collègue qui me connaissait pour avoir bossé avec moi auparavant, ne m'a soutenue.

Mais le DRH eut ce qu'il voulait. Ou ce que voulaient ses supérieurs en le nommant. J'ai fini par accepter de partir sur un de ces plateaux téléphoniques qui commençaient à voir le jour un peu partout et qu'il fallait remplir. Ce ne fut pas vraiment un choix pour moi mais plutôt une fuite en avant.

La première année fut celle de la délivrance. Je découvrais une ambiance sympathique, j'avais de la considération, mes chiffres étant rapidement bons.

Et j'avais des compliments, des primes, et même des cadeaux. Je retrouvais un peu d'assurance et de considération.

Deux autres années passèrent très vite.

Mais ensuite, tout changea. On nous demanda plus, plus de rendement, plus de ventes, les chiffres, les chiffres...il n'y avait plus que ça. Sur les sept ans que j'ai passés sur ce plateau, les dernières furent très dures. Car il n'était plus question que de rentabilité. J'y laissais ma santé.

On me demandait de vendre un service à chaque appel, alors que la plupart des clients qui appelaient le faisaient pour des réclamations. On ose plus

facilement agresser les gens lorsqu'on est au téléphone, il n'y avait aucune retenue dans leur langage, il fallait être fort et aguerris pour d'un côté rester calmes avec les clients, et de l'autre, avoir de bons résultats afin ne pas recevoir les critiques de nos responsables

Nous devions faire face à beaucoup d'agressivité avec des clients en colère, alors que dans le même temps, nous avions des chiffres à rendre !

Je fus sauvée si je puis dire, par le plan de départ que l'entreprise annonça. Ils fallait « faire des moins » selon l'expression consacrée... Ils espéraient faire partir des employés administratifs, or ce furent les commerciaux qui étaient le plus en demande, certains au bout du rouleau, comme moi.

Au bout de trois ans d'incitation à quitter l'entreprise, j'ai fini par conclure un accord intéressant avec ma boîte, ce fut ma revanche. Je n'avais que 49 ans, mais mon statut de fonctionnaire et mère de 3 enfants me permettait de toucher déjà ma retraite en plus d'une prime de départ longuement négociée.

On peut s'étonner en lisant mon expérience, du fait que je n'ai pas été aidée par mes collègues ni par mon syndicat. En fait je ne me plaignais à personne car j'étais devenue muette, je n'en parlais pas. Le « nettoyeur » m'avait tellement culpabilisée que j'avais perdu confiance en moi. J'étais sous l'emprise de la peur. Je me taisais, me faisais discrète, j'aurais tellement voulu ne plus exister.

Je gardais mes soucis pour moi, honteuse et déchue.