



كلية البنات للآداب والعلوم والتربية
جامعة عين شمس

قسم اللغة الفرنسية
العلوم والتربية
كلية البنات للآداب
جامعة عين شمس

Université Ain Shams
Faculté des Jeunes Filles pour la
littérature, les sciences et la pédagogie
Département de langue et littérature françaises

**Utiliser les mots du roman pour dire les maux du travail
Étude du monde de l'entreprise dans l'œuvre de Thierry
Beinstingel**

**Thèse de magistère présentée par
Hajar Abdelnasser Mahmoud Sayed**

Sous la direction de

Mme le professeur
Fatma Abdel Meguid Ali
Professeur adjoint de littérature
et de linguistique
Faculté des Jeunes Filles
Université Ain Shams

Mme le professeur
Samah Hassan Abdo Nasr
Professeur adjoint
de linguistique
Faculté des Jeunes Filles
Université Ain Shams

À ma petite perle Lara,

C'est à toi mon adorable ange, ma joie, mon petit trésor que maman dédie ce travail pour te dire que tu resteras pour toujours le rayon du soleil qui égaye ma vie. J'espère que ma thèse sera pour toi source de fierté et qu'elle sera un exemple à suivre. Ta joie de vivre et ton sourire ont été pour moi le meilleur encouragement que je puisse avoir. Que Dieu te garde et te protège.

REMERCIEMENTS

Il me paraît évident que ces quelques lignes ne suffiront point à exprimer ma gratitude envers celles et ceux qui m'ont épaulée tout au long de ce parcours.

Ces quelques mots ne sauraient résumer ma profonde gratitude à Mme le Professeur **Fatma Abdel Meguid** pour avoir accepté d'encadrer cette thèse. Je souhaite la remercier pour son exigence critique, la confiance et le soutien qu'elle m'a accordés et pour sa grande disponibilité tout au long de cette thèse.

Je voudrais également remercier Mme le professeur **Samah Nasr** pour son aide et ses conseils précieux lors de l'élaboration de ce travail.

Mes remerciements s'adressent également à Mme le professeur **Achira Kamel** et à Mme le professeur **Elweya El-Hakim** qui me font l'honneur d'avoir accepté de faire partie du Jury de ma thèse.

À titre plus personnel, je tiens à remercier mon père et ma mère pour leur patience et leur encouragement et pour avoir cru en moi. Je tiens à remercier vivement ma sœur pour m'avoir dotée des références dont j'avais besoin lors de son séjour en France.

Je remercie chaleureusement mon mari pour sa grande patience, son encouragement et sa confiance qu'il m'a démontrés pendant toutes ces années. Je tiens à le remercier surtout pour son soutien moral ininterrompu.

Bien entendu, cette liste n'est pas exhaustive et je remercie tous ceux et celles qui ont contribué à la réalisation de ce travail.

Merci à toutes et à tous

RÉSUMÉ

Dans notre étude, nous abordons le monde de l'entreprise dans les romans de Thierry Beinstingel, *Central* (2000) et *Retour aux mots sauvages* (2010). En effet, les nouvelles technologies ainsi que l'évolution des méthodes managériales bousculent notre quotidien, sans compter les délocalisations, les plans sociaux ou les licenciements effectués au profit de l'entreprise bénéficiaire. Dans un contexte de forte concurrence et de recherche permanente de la rentabilité, faire plus avec moins est devenu la seule préoccupation de toute entreprise, c'est-à-dire faire plus de travail et déployer plus d'effort en réduisant les coûts et les effectifs.

En outre, nous nous intéressons à l'univers des centres d'appels et au métier de téléopérateur. Nous cherchons à en percer les secrets afin de montrer comment ce lieu de travail constitue une source de malaise pour ceux qui y travaillent. Ce malaise s'incarne également dans l'inanité du travail ainsi que la déshumanisation du salarié dans l'espace professionnel. On n'existe pas dans l'entreprise en tant qu'individu. On n'est qu'une fonction, un moyen pour augmenter le taux de la productivité et de la rentabilité.

Par ailleurs, le véritable défi des entreprises est de récupérer le langage à leurs profits et sous toutes ses formes. Cette langue est également considérée comme l'une des manifestations de la déshumanisation des salariés puisqu'elle cherche à les déposséder de leur propre langue, leurs pensées et leurs concepts. Thierry Beinstingel représente des personnages contraints d'adopter une langue de substitution qu'on nomme la « novlangue managériale ». Langue qui s'impose en remplacement de leur langue maternelle, les soumettant ainsi à une nouvelle syntaxe et à un nouveau lexique.

RÉSUMÉ BREF

Dans notre étude, nous abordons le monde de l'entreprise dans l'œuvre de Thierry Beinstingel. Dans ses romans *Central* (2000) et *Retour aux mots sauvages* (2010), l'écrivain tient à nous déterminer comment les mutations économiques et le progrès technologique ont un impact sur le management et l'organisation du travail. Il dénonce également les maux liés au travail : les contraintes imposées par l'entreprise, l'inanité du travail, la déshumanisation qui sévit dans l'entreprise en raison de la diffusion des nouvelles pratiques managériales, la dégradation des rapports humains et la prégnance de la novlangue managériale. En outre, Thierry Beinstingel s'intéresse à la capacité de ses personnages à résister à ces maux et ces contraintes pour affirmer leur existence et leur liberté tout en essayant de retourner aux « *mots sauvages* », c'est-à-dire aux mots de la langue maternelle.

LISTE D'ABRÉVIATIONS

C	Central
RMS	Retour aux mots sauvages
ACD	Distribution Automatique des Appels
CTI	Couplage Téléphonie-Informatique
DRH	Direction des Ressources Humaines
NTIC	Nouvelles technologies de l'information et de la communication
NEXT	Nouvelle Expérience des Télécommunications
LTI	<i>Lingua Tertii Imperii</i>
SVI	Serveur Vocal Interactif

NB: Dans les citations tirées des textes de Thierry Beinstingel ou de quelques ouvrages critiques, c'est nous qui mettons certains mots ou phrases en gras.

INTRODUCTION

INTRODUCTION

« *Entreprise, voilà un mot glouton, vampirique, ayant fini par éclipser tous ceux par lesquels nous désignons autrefois nos différents lieux de travail : l'usine, les bureaux, les sociétés, les commerces* »¹. Arnaud Viviant² n'exagère pas quand il voit que le mot « entreprise » renvoie à une entité monstrueuse qui dévore gloutonnement ses salariés.

Considérée comme un lieu d'aliénation et d'affrontement, l'entreprise est un thème qui, avec le tournant du XXIème siècle, occupe une place fort importante dans les écritures des romanciers et qui commence à être un champ d'investigation littéraire, prenant ainsi le nom de « roman d'entreprise ». Mais avant de se pencher sur ce thème récent, plusieurs éléments sont à prendre en considération afin de mieux comprendre ces profonds changements survenus ces dernières décennies, ayant ainsi un impact notable, et sur l'économie, et sur la littérature.

La production romanesque a connu de profonds renouvellements et mutations ces trente dernières années du XXème siècle dont le début datait des années 1980. Une période excessivement importante et riche qui a témoigné non seulement de l'émergence des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), mais aussi de l'évolution des modes de management ainsi que de la forme romanesque avec la publication des trois romans phares qui ont été la raison principale de la forte réémergence du monde du travail en général et de l'entreprise en particulier. Ce monde du travail, longtemps négligé littérairement, gagne une nouvelle approche avec la parution de *L'Établi*³ de Robert Linhart en 1978, *Sortie d'usine*⁴ de

¹ VIVIAN, Arnaud (dir.), *L'Entreprise*, Paris, La Découverte, 2009, p. 9

² Écrivain et critique littéraire

³ LINHART, Robert, *L'Établi*, Paris, Éditions de Minuit, 1978

⁴ BON, François, *Sortie d'usine*, Paris, Éditions de Minuit, 1982

François Bon et *L'Excès-l'usine*¹ de Leslie Kaplan ; tous deux parus en 1982. Cette évolution remarquable est notée par Sonya Florey dans son livre *L'engagement littéraire à l'ère néolibérale* : « *Les années 1980 ouvrent une nouvelle ère, celle de l' « hypermodernité », le préfixe « hyper » signifiant ici l'accélération et l'intensification des traits caractéristiques de la postmodernité* »².

Comme le titre du livre de Sonya Florey l'indique, le néolibéralisme joue un rôle essentiel dans cette évolution. Au tournant des années 1980 et suite à cette postmodernité, cette doctrine impose sa suprématie au point de non seulement devenir le mouvement de pensée le plus dominant sur le marché économique, mais également de « *réduire l'humain à un corps travaillant et consommant* »³. C'est cette ouverture sur le monde moderne qui va orienter le regard des écrivains vers l'écriture du travail et de l'entreprise.

De leur côté, Luc Boltanski et Ève Chiapello, dans leur livre *Le nouvel esprit du capitalisme*⁴, nous montrent la nouvelle intrusion de l'entreprise dans le milieu économique truffé par les nouvelles notions de profit, de productivité et de rentabilité. Ils nous présentent de même les nouveaux modes d'organisation du travail qui forgent ce monde de l'entreprise et qui occupent une place vitale dans le système néolibéral, débouchant ainsi sur le néomanagement.

Le néomanagement -appelé également le nouveau management ou encore le management moderne- est une nouvelle forme d'organisation et de gestion d'une entreprise, qui voit le jour notamment avec les innovations technologiques et l'émergence du néolibéralisme. Ce nouveau concept s'est fixé une double mission :

¹ KAPLAN, Leslie, *L'Excès-l'usine*, Paris, P.O.L, 1982

² FLOREY, Sonya, *L'engagement littéraire à l'ère néolibérale*, Villeneuve d'Ascq, Septentrion, 2013, p. 61

³ *Ibid.*, p. 124

⁴ BOLTANSKI, Luc et CHIAPELLO, Ève, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999

contraindre les salariés à se plier aux règles imposées par l'entreprise et à se soumettre aux pressions patronales exercées sur eux.

Face à cet univers absurde et oppressant, les romanciers se sont donné pour tâche d'investiguer le nouveau monde du management et de l'entreprise tout en révélant la dureté de la vie et l'aliénation des salariés dans le milieu entrepreneurial. C'est ainsi qu'on assiste à un nouveau genre romanesque : le roman d'entreprise.

Le roman d'entreprise constitue, à l'ère de la postmodernité et de la mondialisation, un concept neuf qui a inspiré plusieurs écrivains en vue de décrire les souffrances subies au sein des entreprises et la réalité vécue de ce monde entrepreneurial, souvent représenté sous son aspect le plus sombre et le plus violent. Ce genre compte parmi les grandes tendances actuelles et connaît un grand essor notamment avec la dégradation des conditions de travail et les contraintes dont souffrent les salariés.

En effet, le thème de l'entreprise, qui fait suite à celui de l'usine, est abordé depuis la fin des années 1990 par Alain Wegscheider dans *Mon CV dans ta gueule*¹ où l'écrivain nous présente la vie en entreprise, les entretiens d'embauche, les licenciements et leurs conséquences sur la vie des salariés. D'ailleurs, François Salvaing publie la même année son roman *La Boîte*², décrivant l'entreprise comme un « univers impitoyable »³ ou comme « la fabrique des chômeurs »⁴. Un an plus tard paraît *Stupeur et tremblements*⁵ d'Amélie Nothomb où elle a réussi à nous montrer comment l'entreprise engloutit ses employés.

¹ WEGSCHEIDER, Alain, *Mon CV dans ta gueule*, Paris, J'ai lu, 1998

² SALVAING, François, *La Boîte*, Paris, Fayard, 1998

³ THIERRY, Gandillot, « La Boîte par François Salvaing », in : *L'Express*, 24 septembre 1998 [En ligne]. http://www.lexpress.fr/informations/la-boite-par-francois-salvaing_630394.html (Page consultée le 12 mars 2015)

⁴ GUICHARD, Thierry, « La Boîte », in : *Le Matricule des anges*, N° 025 janvier-février 1999 [En ligne]. http://www.lmda.net/din/tit_lmda.php?Id=6714 (Page consultée le 12 mars 2015)

⁵ NOTHOMB, Amélie, *Stupeur et tremblements*, Paris, Albin Michel, 1999

Toutefois, l'année 2000 représente un bond perceptible en raison de l'apparition d'un ensemble de romans traitant l'univers entrepreneurial contemporain. Ainsi, ce début du nouveau millénaire marque un véritable jalon dans l'émergence et l'expansion de la littérature d'entreprise avec *Caïn et Abel avaient un frère*¹ de Philippe Delaroche, *99 Francs*² de Frédéric Beigbeider et *La question humaine*³ de François Emmanuel; tous parus en l'an 2000. Tous ces romans ont l'ambition de traduire la réalité contemporaine du quotidien professionnel en entreprise.

Comme preuve de l'importance de plus en plus grande de ce nouveau genre d'écriture, un prix a été institué en 2009: le Prix du Roman d'Entreprise et du Travail. Prix obtenu pour la première fois par Delphine de Vigan pour son roman *Les heures souterraines*⁴ où elle dépeint l'entreprise comme un lieu de dépression et de harcèlement moral. Avec ce prix, « *il s'agit d'inciter les auteurs à aider le lecteur à mieux appréhender sa vie de salarié, et à prendre plus de distance par rapport à sa vie professionnelle. Mais aussi, cela peut aider le manager à mieux comprendre les salariés* »⁵.

En effet, les mutations socio-économiques, sur lesquelles se focalisent ces romans, rendent l'entreprise d'une part un lieu d'affrontement entre la solidarité des salariés et les exigences qui leur sont imposées, et d'autre part, un lieu qui se laisse facilement pénétrer par de nouvelles pratiques et de nouveaux discours managériaux. C'est ce que Thierry Beinstingel essaie de nous faire découvrir dans ses romans, *Central*⁶ et *Retour aux mots sauvages*⁷, objet de notre étude, en nous donnant l'exemple de l'entreprise France Télécom -

¹ DELAROCHE, Philippe, *Caïn et Abel avaient un frère*, Paris, De l'Olivier, 2000

² BEIGBEIDER, Frédéric, *99 Francs*, Paris, Grasset & Fasquelle, 2000

³ EMMANUEL, François, *La question humaine*, Paris, Stock, 2000

⁴ DE VIGAN, Delphine, *Les heures souterraines*, Paris, JC Lattès, 2009

⁵ COUSIN, Capucine, « L'entreprise comme dans un roman...ou presque », in : *l'entreprisel'express.fr*, 3 décembre 2009 [En ligne]. http://lentreprise.lexpress.fr/rh-management/droit-travail/l-entreprise-comme-dans-un-roman-ou-presque_1514093.html (Page consultée le 24 mars 2015)

⁶ BEINSTINGEL, Thierry, *Central*, Paris, Fayard, 2000

⁷ BEINSTINGEL, Thierry, *Retour aux mots sauvages*, Paris, Fayard, 2010

jamais nommée dans ses romans¹- qui a « *réussi une révolution technologique et marketing assez unique en son genre à l'échelle de la France* »², se modernisant ainsi pour survivre dans le nouveau monde managérial.

Né à Langres en 1958, Thierry Beinstingel est un écrivain contemporain qui a consacré ses écrits -dont le premier est *Central*- à la description du monde violent et déshumanisant de l'entreprise. Cadre dans les télécommunications chez France Télécom, Beinstingel a connu de près ce monde entrepreneurial oppressif. C'est à cette douloureuse expérience vécue qui l'a profondément marqué que Beinstingel doit sa carrière d'écrivain. Il se voue dès lors à décrire ce monde de l'entreprise notamment chez France Télécom qui constitue un exemple remarquable de la brutalité de ce nouveau monde managérial.

Certes, Beinstingel s'est inspiré de sa propre expérience chez France Télécom. Mais devrait-on parler d'une autobiographie ou du moins d'une autofiction ? Il ne le semble pas puisque seule l'expérience de son travail est longuement rendue dans les deux textes³.

Comme nous pouvons le constater, si notre choix s'est fixé sur ce sujet, c'est en raison de la relative nouveauté de ce genre d'écriture situé au-delà des champs disciplinaires habituels. Une écriture qui s'est centrée sur la représentation de la figure du salarié moderne dans le milieu professionnel contemporain. Par ailleurs, le décalage de dix ans entre les deux romans nous donne l'occasion de suivre les changements importants dont l'impact a été excessivement sensible au niveau de l'entreprise et notamment dans le secteur des télécommunications, celui que traitent nos deux textes.

¹ Thierry Beinstingel n'a pas mentionné qu'il s'agit de France Télécom que dans ses entretiens.

² DIEHL, Bruno et DOUBLET, Gérard, *Orange : le déchirement. France Télécom ou La dérive du management*, Paris, Gallimard, 2010, p. 17

³ C'est à peine que quelques petits détails de sa propre vie se trouvent disséminés à travers les deux textes.

Dans le premier roman, *Central*, Beinstingel nous décrit le passage du secteur public au secteur privé ; de l'ancien monde de l'entreprise à un autre nouveau dont la finalité réside prioritairement dans le profit et la rentabilité.

Dix ans après la parution de *Central*, Thierry Beinstingel publie *Retour aux mots sauvages*. Ce roman parle des centres d'appels qui sont nouvellement en vogue suite au progrès technologique et qui constituent un exemple notable des mutations survenues dans ce monde de management moderne.

Comment les mutations survenues dans le monde de l'entreprise changent-elles non seulement l'organisation du travail, mais également le profil des salariés ? Comment le langage peut-il être un outil de souffrance et de déshumanisation ? Questions qui présideront à notre étude et auxquelles nous essaierons de répondre.

Si telle est notre problématique, la démarche que nous chercherons à suivre sera celle préconisée par les nouvelles études concernant la littérature d'entreprise ainsi que les études portant sur la sociologie du travail, notamment celles de Vincent De Gaulejac et de Danièle Linhart.

Quant à notre plan, il sera constitué de trois chapitres. Dans le premier intitulé « *De Central à Retour aux mots sauvages : d'un monde à l'autre* », notre intérêt sera particulièrement porté au nouveau monde managérial et ses critères qui le distinguent. Quant au deuxième chapitre, « *Travail en entreprise : entre performance et souffrance* », il abordera les diverses conséquences qui touchent les salariés.

Le dernier chapitre, « *Novlangue ou aliénation par la langue* », sera constitué de deux volets. Le premier sera consacré à l'étude de la novlangue managériale au sein de l'entreprise. Quant au deuxième, il traitera les effets de cette novlangue. Ce nouveau langage pénètre-t-il seulement la sphère entrepreneuriale ou touche-t-il également la sphère privée des salariés ?

CHAPITRE I

*De Central à Retour aux
mots sauvages : d'un
monde à l'autre*

De *Central* à *Retour aux mots sauvages* : d'un monde à l'autre

Le profit n'est pas la finalité de l'entreprise, mais l'indispensable condition de sa pérennité. C'est aussi la meilleure mesure de son succès.

OLIVIER LECERF

Dix ans séparent la publication de *Central* de *Retour aux mots sauvages*. Dix ans débordent de mutations sur les plans technologique, économique, linguistique et humain. Dix ans regorgent d'évolutions et de changements et font état du passage d'un monde à l'autre : du matériel au virtuel, d'une entreprise appartenant au secteur public à une autre faisant partie du secteur privé, d'une ancienne organisation du travail à une autre nouvelle qui a débouché, à long terme, sur de graves conséquences que nous découvrirons plus tard. C'est encore un passage du travail par téléphone au travail par Internet, du travail manuel au travail fait de paroles. L'individu se sent donc déchiré entre le fait de s'adapter à ces nouveaux critères et entre le souvenir des anciennes valeurs. Fait qui est illustré par l'instance narrative dans les deux romans et que nous révélerons tout au long du chapitre.

En raison de cet écart important, nous passerons en revue, dans ce chapitre, ces deux mondes diamétralement opposés. Nous aborderons, d'une part, l'ancien monde du travail représenté dans *Central* et dans *Retour aux mots sauvages* et pour lequel le narrateur éprouve une certaine nostalgie. D'autre part, nous traiterons le nouveau monde du travail qui surgit en raison des mutations envahissant le monde de l'entreprise, et notamment le secteur des télécommunications. Nous tenterons de comprendre ces profondes mutations survenues lors des dernières décennies dans l'organisation du travail et dues aux facteurs