
CANAL+ LA MATINALE – Le 27/09/2010 – 07:52:19

MAÏTENA BIRABEN

Clara, vous voilà de retour avec une rentrée littéraire dont vous nous avez déjà dit qu'elle était très engagée. Et voilà justement un roman qui pourrait bien tourmenter la grande affaire dans l'entreprise l'année dernière, c'est-à-dire FRANCE TELECOM.

CLARA DUPONT-MONOD

Oui. C'est un livre qui s'appelle « Retour aux mots sauvages » de Thierry BEINSTINGEL aux éditions FAYARD. Ce livre, il pourrait bien polluer le sommeil de Didier LOMBARD, PDG de FRANCE TELECOM. Alors pas seulement parce que c'est un excellent roman qui vous tient en haleine toute la nuit, surtout parce que c'est un roman qui raconte un électricien, la cinquantaine et qui, pour des raisons d'optimisation de production, brusquement est muté sur un plateau de téléphonie mobile.

MAÏTENA BIRABEN

Alors Didier LOMBARD, c'était le PDG à l'époque, il a été...

CLARA DUPONT-MONOD

Voilà.

MAÏTENA BIRABEN

Maintenant, c'est bien entendu Monsieur RICHARD qui vient du bureau de Madame LAGARDE. C'est lui donc la voix anonyme qui répond, quand on appelle l'opérateur ?

CLARA DUPONT-MONOD

C'est lui, on lui demande d'abandonner son prénom, d'en prendre un autre, il s'appellera Eric. Et le voilà avec une espèce de casque sur la tête en train de répondre toute la journée à des voix sans visage et à lire des consignes sur un écran d'ordinateur. Ce qui donne : bonjour, Eric, que puis-je pour votre service (pré-enregistré) ; bonjour, je suis client chez vous et j'aimerais changer mon contrat ; vous êtes bien monsieur, madame, mademoiselle X, vous habitez bien au numéro, rue, ville, page d'accueil en couplage téléphonie informatique, oui ; vous bénéficiez en ce moment de notre offre Optimum+, est-ce exacte ? Page service du client, onglet, reformulation. Et comme toute la journée. Et notre électricien, il regarde ses mains et il pense qu'elles ne servent plus à rien. Et il se dit qu'il y a très longtemps, le travail rimait avec les pieds, c'était l'époque du travail agricole, du chasseur, du cueilleur. Ensuite le travail, il a rimé avec les mains, c'était l'époque de la révolution industrielle, de la taylorisation. Et maintenant le travail c'est le règne de la bouche, et il regarde ses mains et il trouve qu'elles deviennent molles comme une bouche, voilà. Alors il songe aussi au suicide qui commence à faire parler d'eux dans l'entreprise et il comprend très bien, il comprend d'autant plus quand il se retrouve dans la queue de la boulangerie le soir après son travail et qu'il se surprend à divaguer, et qui pense : boulangerie au bon pain bonjour, que puis-je pour votre service, bonjour je suis client chez vous et j'aimerais une baguette et deux croissants, vous êtes bien monsieur, madame, mademoiselle X, vous habitez bien dans le quartier. Alors

autour de lui il y a différentes réactions face au suicide, il y a ceux qui baissent la tête, il y a ceux qui s'investissent encore plus dans la vente du forfait Optimum+, et puis il y a ceux comme Eric qui transgresse, le tabou absolu, la règle fondamentale, il rappelle un client, normalement on ne fait jamais ça. Alors je vous laisse découvrir la suite, sachez juste que pour découvrir ce que ça peut être qu'un drame en profondeur dans une entreprise, il faut lire ce livre et que... il se trouve que cette semaine, il y a un article dans les INROCKUPTIBLES édifiant qui révèle les documents distribués pendant les stages de management à FRANCE TELECOM pour faire partir 22.000 personnes sans avoir à les licencier. Et c'est un document qui nous apprend notamment qu'on faisait... on fait un parallèle entre l'agression nazie contre l'Angleterre en 1940 et la prise en tenaille de FRANCE TELECOM par ses concurrents : NOKIA, FREE, BOUYGUES TELECOM, c'est juste complètement dément. Donc vous avez FRANCE TELECOM qui sont les forces alliées et vous avez NOKIA, FREE, BOUYGUES qui sont l'aviation de la Luftwaffe. Ça en dit très long... voilà, donc d'un côté...

MAÏTENA BIRABEN

C'est un document marketing pour le management, pour les mettre...

CLARA DUPONT-MONOD

Voilà.

MAÏTENA BIRABEN

Un peu en condition.

CLARA DUPONT-MONOD

Exactement, ils ont retrouvé un directeur de FRANCE TELECOM qui a donné sa démission après ça. Et du coup, si vous avez l'article d'un côté et ce roman de l'autre que je vous recommande, voilà, en cas d'insomnie pour ceux qui n'arriveraient pas à dormir, ça vous peuple une nuit. « Retour aux mots sauvages » de Thierry BEINSTINGEL aux éditions FAYARD.

MAÏTENA BIRABEN

Il faut avoir le moral tout de même, il faut avoir le moral.

CLARA DUPONT-MONOD

Oui mais c'est bien écrit, c'est un beau livre.

MAÏTENA BIRABEN

Merci beaucoup Clara. 07:56:06FIN{