

France Télécom n'a pas fini de faire couler de l'encre. Deux ouvrages, écrits par des cadres, reviennent sur le mal-être dans l'entreprise.

L'un en a fait un roman, l'autre un essai. Entre le très beau *Retour aux mots sauvages* de Thierry Beinstingel et le très intéressant *cRasH programme à France Télécom* d'Yves Montagnon, le mal-être chez France Télécom continue de préoccuper les auteurs. En l'occurrence, deux cadres en poste chez l'opérateur. Comme si, de l'intérieur, le besoin de traduire une souffrance pas encore apaisée et d'en comprendre les raisons restait toujours aussi nécessaire.

Une mécanique infernale

Les deux ouvrages se répondent incroyablement. Dans *Le cRasH programme à France Télécom*, Yves Montagnon décrit et analyse le « système » France Télécom, « en allant au-delà de l'aspect hypermédiatisé, à savoir le système des mobilités forcées, le fameux TTM (Time to Move) ». Pour ce cadre de la région de Montpellier, les raisons du mal-être et ce qui a conduit plusieurs d'entre eux au suicide sont beaucoup plus complexes. « Pour y remédier, on ne doit pas s'en tenir aux causes les plus visibles », dit-il. Il explore ainsi tout ce qui, des méthodes de management aux organisations de travail en passant par les formes de communication de l'entreprise, a pu

Jean-François Martin



Livres

Des mots sur des plaies

être à l'origine de tant de souffrance. Et de montrer par exemple comment « des outils managériaux a priori intéressants peuvent être pervertis et "mal tourner" ». Prenant le cas des primes « dont on a laissé toute l'attitude dans l'attribution aux managers, plutôt que de s'en servir pour récompenser les meilleurs, on a donné moins à ceux qu'on voulait faire partir ». C'est toute une mécanique que l'auteur démonte, dans un exposé très accessible et qu'il souhaite utile « pour qu'on en tire des enseignements ».

Déshumanisation du travail

Comme en miroir, « *Retour aux mots sauvages* » de Thierry Beinstingel, dont le personnage-clé est téléopéra-

teur dans un centre d'appels, incarne toutes les problématiques décrites dans l'essai d'Yves Montagnon. Et principalement la déshumanisation du travail. Celle-ci commence par le choix d'un pseudonyme qui ôte toute identité, se poursuit par l'effacement du corps. Le téléopérateur n'est plus qu'une bouche, une voix. Il se perd dans la récitation au mot près (combien de dizaines de fois par jour ?) d'un script de questions-réponses écrit par d'autres et dont il ne peut s'écarter. Comment, dans ces circonstances, ne pas devenir un robot ? Le « héros » du roman a choisi de sortir du script : enfreignant les consignes, il va rappeler l'un de ses clients, lui rendre visite... La

suite est savoureuse à découvrir. Dans le même temps, pour rééprouver son corps, il se met au jogging. Deux façons de lutter, de reprendre prise sur sa vie. A sa manière, Eric le téléopérateur choisit de se réapproprier ce que l'entreprise entendait lui ôter. Jusqu'au langage et aux mots stéréotypés que celle-ci le contraignait à employer. En sortant du script, Eric a fait le choix d'un retour à son humanité, d'un retour aux mots sauvages.

Emmanuelle Pirat

Retour aux mots sauvages.
Thierry Beinstingel. Fayard.
300 pages. 19 €

Le cRasH programme à France Télécom. Yves Montagnon.
Editions Paulo-Ramand.
215 pages. 20 €