

Cathy Raynal

LES TRAVAILLEUSES *SANS VISAGE*

Roman



*Les travailleuses
sans visage*



Cathy Raynal

Les travailleuses sans visage

Roman

Éditions EDILIVRE APARIS
Collection Coup de cœur
93200 Saint-Denis – 2010

www.edilivre.com

Edilivre Éditions APARIS Collection Coup de cœur

175, boulevard Anatole France, 93200 Saint-Denis

Tél. : 01 41 62 14 40 - Fax : 01 41 62 14 50 - mail : actualites@edilivre.com

Tous droits de reproduction, d'adaptation et de traduction, intégrale ou partielle réservés pour tous pays.

ISBN : 978-2-35335-401-6

Dépôt légal : juin 2010

© Edilivre Éditions APARIS, 2010

*Pour Anna,
Que sa deuxième vie lui soit plus douce
À ceux qui ne sont plus là pour témoigner...*

*« Le manager n'est pas là pour être aimé,
et n'a plus le temps ni le droit de se tromper.
La tolérance, le consensus, et la volonté
de faire plaisir n'ont plus leur place. »*

Louis Pierre Wenes,
N°2 France Telecom 9/02/2009

*« Les espèces qui survivent ne sont pas les
plus fortes ni les plus intelligentes mais celles
qui s'adaptent le mieux aux changements. »*

Charles Darwin

Un matin ordinaire

Le campus était installé non loin du centre-ville, dans un quartier résidentiel. Il comprenait plusieurs immeubles bleuâtres datant des années soixante entourés de grillages délimitant les différents services. Depuis la privatisation, aucun de ces immeubles n'appartenait plus à l'entreprise de télécommunication qui était désormais locataire de son ancien patrimoine. Les bâtiments étaient encerclés par des parkings agrémentés de platanes taillés chaque année. Quelques parterres de rosiers égayaient les zones de passages piétons.

Dès 7 h 30 le matin, le parking se remplissait de voitures qui arrivaient une par une à un rythme s'accélérait jusqu'au milieu de la matinée. L'immeuble qui va plus particulièrement nous intéresser contenait depuis quelques années tous les services commerciaux installés en plateformes sur les différents étages. L'amplitude horaire de ces services couvrait la période allant de 7 h 45 à 20 heures.

Jennifer arrivait à pied du métro dont elle parcourait plus de la moitié de la ligne A. Elle était la plus jeune des employées en contrat à durée

déterminée, joli minois, d'une minceur de petite fille dont elle avait seulement l'air boudeur et le langage mal dégrossi.

Elle se retrouva rapidement devant son bâtiment où elle croisa Tom Pouce, l'homme à tout faire du campus. Elle le héla d'un « alors Tom Pouce, déjà là ? » et sans attendre sa réponse, se dépêcha de monter les étages pour allumer sa machine afin d'être prête à l'heure. Il fallait d'abord ouvrir la porte blindée à l'aide d'un badge, prendre dans les placards métalliques alignés à l'entrée du plateau la valisette comprenant toutes ses affaires, y compris son casque. Ensuite traîner sur ses roulettes la lourde valise le temps de se trouver une place. Cynthia étant déjà là, elle s'installa à ses côtés. Depuis le dernier remaniement d'équipe, elle avait eu du mal à se faire des copines, Cynthia qui avait deux ans de plus qu'elle et quelques goûts communs, était souvent sa voisine. Mais elles n'avaient pas le temps de papoter en arrivant, il fallait allumer les ordinateurs, ouvrir toutes les applications, brancher le casque en n'oubliant pas de le mettre en phase avec le téléphone, consulter ses mails ainsi que les consignes du jour. Il fallait être prêt pour le brief du matin fait par le chef dès son arrivée afin de mettre son équipe au courant de l'avancement des résultats, des produits à vendre en priorité, des nouveaux process...

Venait enfin l'heure de la prise de service, les opératrices plaçaient alors le casque sur leurs oreilles pour prendre les appels qu'elles devaient traiter en moins de cinq minutes au rythme minimum de huit par heure. La matinée se déroulait ainsi, de client en client jusqu'au moment où elles avaient le droit de prendre une pause de dix minutes. Elles pouvaient

alors chacune à leur tour ou deux par deux boire un café et bavarder un peu.

Jennifer y retrouvait, si elle avait pu prendre sa pause en même temps qu'elle, Anastasia, une fille d'une autre équipe qu'elle aimait bien. Sinon elle rêvassait en bâillant, sirotant son chocolat, essayant de se détendre dans le calme relatif de la salle de repos.

Jennifer vivait encore chez sa mère. Elle tenait un journal qu'elle avait commencé à l'âge de douze ans juste après l'accident qui la priva brutalement de son père.

Le journal de Jennifer Leduc

28 août

Bonne journée, mon chef avait l'air content
nombre d'appels pris : 58, ventes : 17, taux de retrait :
20 %, taux de traçage : 86 % !

Je viens de rentrer, me suis jetée sur mon lit, suite
à un étourdissement dans le métro.

Tension prise par ma mère : 9/6, j'ai intérêt à me
reposer, ce soir pas de sortie, si on m'appelle je ne
suis pas là, ai-je dit à maman, ça va comme ça, on
peut comprendre que j'ai envie d'oublier mon outil de
travail !

Et si cette emmerdeuse de Lily appelle, tant pis. JE
DORS.

29 août

Je suis sortie en boîte avec Lily (no comment...).
Bien sûr elle s'est encore fait draguer... quand je suis
avec elle, ce n'est pas possible, je deviens transparente.
L'avantage est que je ne suis pas harcelée par les
mecs ! On ne voit qu'elle, avec son gros cul, 1 m de

large facile, et puis ses yeux de poisson, immenses, mais à moitié fermés, l'air de toujours être sur le point de tomber dans les pommes. Il paraît que ça leur plaît aux hommes ce côté évanescent !

D'accord, je suis méchante, mais c'est plus fort que moi, j'adore Lily, mais elle est vraiment trop !

5 septembre

35 appels, 2 ventes, 8 clients agressifs, 2 raccrochés au nez, 1 pause de 10 minutes, 35 % de temps de retrait.

Je n'aurais pas dû m'énerver, surtout avec celui qui m'a dit texto :

« On sait bien que vous êtes plus souvent devant votre machine à café qu'en train de travailler ». J'ai raconté ça à Anastasia à la pause ce matin et elle m'a dit de laisser tomber les cons, c'était leur faire trop d'honneur de parler d'eux.

Attends lui ai-je dit, mais le mec il doit regarder tous les soirs Caméra-café à la télé pour croire qu'on y passe notre vie ! quand on sait qu'on a juste 10 minutes de pause le matin- que je ne prends même pas si je veux arriver à faire mes chiffres – et que le reste du temps on répond à leurs appels, sans interruption, avec juste 5 secondes de silence entre 2 clients... Anastasia me fit taire pour me raconter une chose bien pire qu'un client lui avait dite, c'était tellement gros qu'on a éclaté de rire ! Son chef, qui venait la chercher parce qu'on avait dû dépasser le temps autorisé ne se douta pas en voyant notre hilarité qu'on parlait boulot, comme d'ailleurs c'était le cas à toutes les pauses. Même à la cantine toutes les conversations tournent autour des remarques des clients ou des réclamations

qu'on a eues, on demande conseil à celles qui auraient eu le même cas, on s'entraide à trouver des solutions pour nos clients tout en mangeant notre hachis-parmentier ou steak frites.

Du coup, rien que de repenser à l'ingratitude de certains clients et aux remarques de nos chefs, ça me donne envie de fumer. Pour une fois que j'avais réussi à m'arrêter !

Ah que c'est bon de fumer ! FUMER TUE : c'est écrit sur le paquet, non, mais quelle stupidité ! Pourquoi vendre un produit qui tue ? Si c'est vraiment mortel, pourquoi continuer à cultiver du tabac et fabriquer des cigarettes ?

Absurde, je trouve le monde absurde !

6 septembre

42 appels traités, 0 vente, 35 % de temps de retrait, 72 % de taux de traçage, 7 h 12 de casque et de voix dans mon oreille, des douces, des vieilles, des méchantes, des charmantes, des stridentes, des moches, toute sorte de voix sur lesquelles je m'empresse de mettre un visage ; mais mon imagination me jouera des tours. La semaine dernière, j'ai eu un client charmant avec qui j'ai engagé la conversation après avoir réglé son problème. Enfin, c'est plutôt lui qui a commencé à me draguer, mais tellement l'air de rien que je ne l'ai pas vu venir. On s'est mis à discuter comme de vieux amis, il était très sympa, et j'aimais bien son accent, sa voix, sa façon de parler. Bref, il m'a rappelé le lendemain pour me proposer un rendez-vous, comme ça, pour continuer à discuter. J'ai accepté ! Quelle conne, si je raconte ça à Lily, qu'est-ce qu'elle va me passer !

C'est demain le rendez-vous ! Je pense que je vais me dégonfler, j'ai trop peur...

12 septembre

Ben voilà, j'y suis allé bien sûr, la curiosité est mon plus gros défaut. En fait, j'ai appelé Lily avant et c'est elle qui m'a incité à m'y rendre. Voilà, c'est de sa faute ! Et le résultat est là. Je me suis retrouvée devant lui, incapable d'articuler un mot tant son physique n'avait de rapport avec la douceur de sa voix : une armoire à glace genre videur de boîte de nuit, un regard vide de toute expression, et quand on a commencé à parler, ce n'était pas comme au téléphone, je n'aimais pas du tout ce qu'il me disait, il me faisait presque peur ! À un moment j'ai prétexté un besoin urgent et me dirigeant vers les toilettes, qui heureusement n'étaient pas éloignées de la sortie, je suis partie en courant. Quelle idiote, ça m'apprendra à me méfier des apparences, en l'occurrence d'une voix au téléphone !

À part ça au boulot, c'était l'élection de la meilleure collègue, celle qui gagne repart le soir avec un bouquet de fleurs. Pour être élue il faut être très gentille avec tout le monde, ne jamais râler, être toujours de bonne humeur et prête à aider.

Une chose est sûre, ce n'est pas Coralie qui va être élue ! Celle-là, elle est capable de tout pour être la meilleure vendeuse, mais comme collègue, mieux vaut ne pas y compter ! Heureusement, je ne suis pas dans son équipe, mais néanmoins sur le même plateau et ne peux l'éviter lorsqu'elle le traverse en nous regardant de haut.

Comme les autres fois, j'ai refusé de voter, je sais que ça ne va pas m'aider, mais bon, j'ai passé l'âge de l'école maternelle et des bons points. De toute façon, je ne suis pas la seule, Anastasia a fait comme moi, on en a parlé à la pause et on est tombé d'accord de ne pas rentrer dans leur jeu.

15 septembre

40 appels traités, 3 ventes, 2 engueulades, 5 minutes de pause avec Esther qui me raconte ses problèmes de prime qu'elle aurait dû toucher (et pourquoi Josiane l'a eue et pas moi) une heure à la cantine à médire sur Claire qui n'est jamais là (mais où est-elle, entre son temps partiel et ses détachements syndicaux, on la voit jamais et blablabla qu'est-ce que ça peut te faire ? Et l'autre anorexique toujours à chipoter dans son assiette avec un air de dégoût (éviter de me mettre à côté d'elle les autres jours).

À l'heure de migrer vers la cafétéria, je ne sais pas ce qui m'a pris, je suis sortie en courant : de l'air, de l'air, DE L'AIR !

L'après-midi, les heures ont passé dans le brouhaha habituel, et puis il y a eu la convocation au bureau de la chef, ce n'était vraiment pas le jour, mais bon, autant que tout arrive en même temps ;

– Tu ne fais pas tes chiffres, ce mois-ci tu ne vas pas atteindre tes objectifs, il faut te ressaisir Jennifer !

Voilà en gros ce qu'elle m'a dit la chef. J'ai dit oui, je vais essayer, et j'ai remis le casque sur mes oreilles.

En parlant de chiffre, Amandine, ma très chère sœur est tombée sur mon journal. Alors, tu te prends pour Bridget Jones maintenant ? M'a-t-elle lancé tout

de go au moment où j'allais m'affaler devant la télé pour me vider la tête. Je ne compris pas ce qu'elle voulait dire ne connaissant pas cette nana ; elle m'expliqua que c'était une écrivaine qui commence chaque chapitre par un bilan chiffré.

Ah ! Ok ; ben tu vois moi, ce n'est pas pareil, ma vie est réellement faite de chiffres, tu verras si un jour tu en as terminé avec tes longues et éminentes études et que tu rentres enfin dans le monde du travail, tu vas tomber de haut. Le monde du travail, c'est un monde de fou, les chiffres ! Il n'y a que cela qui compte. Tout est vu, compris, analysé à travers les chiffres, le côté humain n'existe pas, tant qu'il n'est pas réduit à des pourcentages sur des courbes qui disent tout sauf l'essentiel. Mais de toute façon, tu ne peux pas comprendre, et puis d'abord, tu n'as pas à fouiller dans mes affaires, je te l'interdis !

Je crois que je lui ai bien cloué le bec ! Quoi qu'il en soit, je ne vais pas rester dans cette baraque, dès que j'ai assez de sous, je me prends un studio, et je les quitte pour les laisser dans leur monde de conte de fées ! J'en ai marre d'être la rabat-joie de service, je mets le doigt sur ce qu'elles ne veulent surtout pas voir et ça ne leur plaît pas. Et puis elles ne m'ont jamais comprise, ni ma mère, ni ma sœur. Ce n'est pas aujourd'hui que ça va changer ! Ah si papa était encore là, comme ce serait différent, c'est son humour et sa fantaisie qui nous manquent le plus, un peu de légèreté dans ce monde de femmes...

Ce soir, je vais en boîte sans Lily, elle ne me porte pas chance, celle-là. J'y vais seule, mais j'espère bien rentrer accompagnée. On verra bien, le principal est que j'oublie mes soucis.

21 septembre

Je ne peux pas m'empêcher de noter le cauchemar que j'ai fait la nuit dernière, je me dis que ça va m'en libérer.

Une explosion avait eu lieu au centre d'appel. Nous étions alors tranquillement en train de travailler, c'est-à-dire répondre au téléphone à des clients hargneux, un appel en chassait un autre, quand une explosion terrible fit trembler les murs et vitres de notre plateforme pendant de longues secondes. Suivie immédiatement d'un grand silence. Puis plus rien. Sur le moment, je me suis dit : chouette, il n'y a plus de téléphone, on va pouvoir rentrer chez nous ! J'étais folle de joie, oui, heureuse d'être libérée de ces voix hostiles m'arrivant sans cesse à l'oreille droite, pendant qu'à la gauche je percevais celles de mes collègues, des voix commerciales haut perchées qui me devenaient insupportables... Cela au moins était terminé. Quel soulagement !

Mais le problème c'est qu'après nous avoir demandé de rester enfermés dans la salle, notre directeur avait disparu. Plus aucune consigne ne nous parvenait, de nulle part. Où étaient passés les membres du comité de direction ?

Je pris les choses en main (ce qui est bien dans les rêves c'est qu'on en est toujours le héros !) et commençai à chercher quelque chose qui ressemble à un chef quand je tombai sur le N° 1 appelé aussi chef de plateau. Il était aplati comme une sole sous son bureau, je l'aidai à en sortir en lui tendant une main secourable. Une fois remis sur pied, nous avons commencé à perdre patience, et lui avons demandé l'autorisation de rentrer chez nous. Il a été formel :

– On reste là jusqu’à contre-ordre.

Mais que s’était-il passé ? On ne savait pas, mais on craignait une pollution de l’air, il valait mieux rester enfermés.

Dehors le ciel prenait des teintes orangées, c’était joli, en ce qui concerne le ciel, mais pour le reste, un brouillard flottait au niveau du sol, on ne voyait rien ! Dedans, c’était comme d’habitude : Victor nous faisait rire, Martine parlait avec Aurélia et Robin de l’émission de la veille : Tarzan et ses potes, une télé réalité dont l’action se situe dans la jungle. À un moment, Aline s’est disputée avec Coralie pour pas grand-chose, mais cela a provoqué comme un vent de panique. Martine a crié :

– Je veux sortir, j’ai mes enfants à aller chercher à l’école !

Aline et Coralie ont arrêté net de se disputer et sont devenues toutes pâles. Jacqueline est arrivée de l’autre salle en disant :

– Mais que se passe-t-il ici, qui a crié ?

– C’est Martine, elle pique sa crise !

Au même moment, Aline s’est évanouie, et le directeur en a profité pour entrer dans notre bureau.

– Surtout pas de panique, qu’il a dit !

Mais à sa voix, on voyait qu’il était le premier à avoir les chocottes.

Bref, ce n’était pas la joie et nous avons voulu sortir, histoire de voir ce qu’il se passait dehors. Ce fut le choc : tous les immeubles alentour avaient explosé, il n’y avait qu’un amas de gravats partout jusqu’à l’horizon. Seul était resté debout notre immeuble, cela tenait du miracle selon Nelly. C’était une illusion

d'après Marc, un cauchemar dirait le directeur en se tirant bêtement sur les cheveux d'un air égaré.

On décida de s'organiser : une partie de notre groupe irait vers le centre-ville, l'autre vers la périphérie. On se retrouverait dans une heure ici.

Cinq minutes après, tout le monde se retrouvait au même endroit : on n'avait pu parcourir que quelques mètres. La montagne de gravats nous empêchait de marcher, et de plus, nous étions essoufflés. À peine, nous bougions le petit doigt.

C'est Victor qui a pris les commandes. Le directeur était plié en deux par une colique incontrôlable. Il est efficace Victor avec sa grosse voix !

– On va analyser la situation puis prendre des décisions, mais pour l'instant, réfléchissons !

En guise de réflexion, nous avons tous piqué un roupillon, bien calés les uns sur les autres pour nous tenir chaud au cœur, mais aussi parce qu'il n'y avait pas trop de place avec tous ces décombres.

Quand nous nous sommes réveillés, le directeur était mort, et Victor était parti. Le jour allait se lever, ce qui tendait à prouver que la nuit était tombée à un moment donné. Dans la pénombre, nous aperçûmes une ombre arriver lentement. Son pas était lourd et la silhouette n'en finissait pas d'arriver. C'était Victor qui revenait.

– Alors, qu'as-tu vu, demanda Martine, toujours aussi curieuse ?

– Dis donc, j'ai un truc à vous dire, asseyez-vous et écoutez-moi ;

Il est bête Victor, il ne voyait pas qu'on était déjà assis !

– Bien, voilà : je n’ai vu personne, et pourtant j’ai marché, j’en ai escaladé des montagnes d’immeubles, des collines de béton haché, et je suis même monté au sommet d’une tour de voitures froissées, et là qu’ai-je vu ? Rien, pas âme qui vive ! Je vous le dis mes chers amis, mais néanmoins collègues : nous sommes les seuls survivants de cette explosion inexpiquée !

Le jour se levait, alors qu’il n’y avait peut-être pas une âme vivante sur la terre à part nous. Il se levait pour nous le soleil, rien que pour nous, et ça, il fallait bien qu’on arrive à l’admettre.

Plus tard, nous avons eu faim, c’est tout bête, mais quand on est survivant, on ne sait pas quoi manger. Cédric a commencé à raconter ce qu’il avait lu dans un roman : les survivants d’un accident d’avion avaient fini par se bouffer entre eux. Cela a bien mis l’ambiance dans le groupe, sacré Cédric ! Après cette rigolade, on ne savait plus quoi faire alors on a parlé entre nous. En fait, on s’est aperçu qu’on ne se connaissait pas vraiment, à part les repas à la cantine où on parle surtout de Tarzan et de ses potes, on ne savait rien les uns sur les autres ; c’est fou ça quand on y pense ! Alors, on a joué à un jeu, on se pose des questions, et on essaye d’y répondre le plus franchement possible. Le but est de se connaître. Mais après on s’est demandé à quoi cela servirait puisqu’on allait mourir.

– Mourir ? demanda Martine dans un bâillement à donner sommeil à tout un bataillon de survivants.

– Bien fait ! hurla Coralie qui n’avait rien dit depuis l’explosion et qui à présent du haut de la montagne de débris rugissait, réveillant ceux qui commençaient à s’assoupir : « bien fait pour vous, vous n’avez pas joué

le jeu et la fin du monde est arrivée ! Vous l'avez cherchée, vous l'avez eue, bien fait pour vous !! »

C'est à ce moment-là que le réveil a sonné, il était temps ! J'ai eu du mal à émerger, la sonnerie du réveil était en action, stridente, insupportable, mais je n'arrivais pas à faire un geste. Pourtant, elle réveillerait une morte, me fis-je remarquer. Il faut croire que je l'étais ce matin-là après la soirée en boîte et la nuit que je venais de passer avec le charmant Sébastien ! Mais pourquoi était-il déjà parti ? Pour une fois que j'avais réussi à ramener un garçon à la maison, il me laisse tomber au petit matin ! Mais soudain je mis fin à ma nostalgique rêverie, et me levai d'un bond. Je bossais ce matin-là et je ne voulais pas mettre mon chef en colère une fois de plus !

Après une douche salvatrice et un bon café, j'allais prendre mon métro, et c'est seulement dans la grande salle, quand je retrouvai mes collègues casqués et que j'aperçus Coralie parlant à mon chef en tortillant d'un doigt une des mèches filasse de ses cheveux multicolores que je me rappelai de mon cauchemar ! Tout me revenait et j'en étais effrayée ! Voilà où j'en étais ! Rêver que mon outil de travail se désintègre, disparaisse, n'existe plus ! Même s'il m'arrive parfois de souhaiter qu'il se passe quelque chose pour me sauver d'une difficulté avec un client, je n'en suis pas à souhaiter une catastrophe pour la planète entière !

Envie de mourir ça peut m'arriver, parfois je me sens tellement petite, tellement... rien dans cette grande salle bruyante, une sorte de jungle où chacun doit se débrouiller comme il peut.

Néanmoins, la réalité me sembla plus douce ce jour-là, et j'appréciais d'être en vie, surtout que le divin Sébastien m'avait appelé dès le début de la matinée !

10 octobre

50 appels, 24 placements, 10 % de taux de retrait, 50 % des objectifs faits.

Je n'ai jamais tant gazé que ce mois-ci, ça doit être l'amour ! Quand mon chef m'a donné mes chiffres ce matin, il a quand même trouvé quelque chose à redire sur mon accueil client, il paraît que je ne dis pas mon nom de façon distincte, « articule plus Jennifer, et prends le temps de dire ta phrase d'accueil en entier !)

Il m'a aussi dit de ne pas lâcher le morceau, (là ça m'a fait penser que j'aurais bien aimé que lui me lâche la grappe !) car les résultats de l'équipe n'étaient pas si bons. Voilà sa façon de me remercier ! Il m'a même demandé de ne pas prendre ma pause ce matin. Il faut que je voie Claire la déléguée syndicale, elle me dira si c'est normal de ne pas prendre de pause quand on fait de bons chiffres.

Et puis pour clore le tout, je n'ai plus la place à côté de Cynthia, une nouvelle venue me l'a prise, c'est la vie, on le sait que maintenant il n'y a plus de place attitrée, d'où la valisette...

Pour l'instant, Dodo, ne plus penser à tout ça.

Claire et la musique africaine

Claire Sentenac, jeune femme élancée aux cheveux coupés très courts, donnait l'impression d'être à la fois dynamique et extrêmement posée. Elle parlait peu, souvent préoccupée par des soucis ayant trait à son rôle de déléguée syndicale, mais savait être à l'écoute, et apporter des réponses mûrement réfléchies aux demandes de ses collègues. Devant son patron lors des réunions du CE ou autres, elle gardait toujours son calme et savait d'une seule phrase faire passer plus de messages qu'elle ne l'aurait fait avec de longs discours sentencieux.

Elle était depuis six ans dans ce centre d'appel. Elle avait débuté au service proactif où elle devait démarcher les clients chez eux. Très vite, elle s'offusqua des injustices subies par les intérimaires et les apprentis, nombreux dans ce service et quand le syndicat auquel elle avait adhéré lui avait demandé de figurer sur une liste pour les élections de déléguée du personnel, elle accepta sans hésiter et fut élue. De fil en aiguille elle obtint plusieurs mandats et fut détachée à mi-temps de son travail.