

STEPHANIE VOVOR

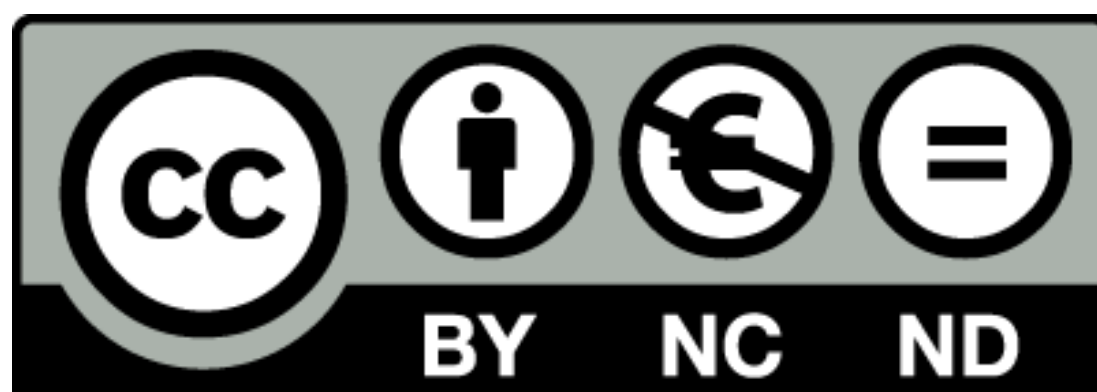
METTEZ DU VERNIS  
SUR VOS CRIS

nouvelle

*La Kora*

"TRIBULATIONS"

Mettez du vernis  
sur vos cris



STÉPHANIE VOVOR

METTEZ DU VERNIS SUR  
VOS CRIS

Nouvelle

La Kora

LE PODCAST EN QUÊTE D'HISTOIRES

# TRIBULATIONS

Faire vibrer la langue française.

Découvrir et des auteurs et autrices venus des cinq continents.

Capter leurs imaginaires.

Prendre le temps de se plonger dans une histoire et creuser, ensemble, les inspirations et les rêves de ceux qui écrivent.

Tribulations (n. f. pl.) : suite d'aventures plus ou moins désagréables, de revers, d'obstacles surmontés.

Tribulations est un podcast imaginé et réalisé par Clara Losi, en partenariat avec La Kora.

Ça commence par la fin parce que c'est une histoire qui finit mal.

Je me suis désindexée dans l'open-space, faxée dans les murs. Pas d'effraction. J'ai signé moi-même mon contrat dans l'empire des chiffres, opté pour les tickets restau et l'acquittement de ma prime du treizième mois en une seule fois.

J'ai vingt ans, je suis la fille du téléphone. Chargée d'assistance sur le plateau automobile du leader européen de l'assurance tous risques. *You drive, we care.*

Je suis entrée dans l'entreprise un après-midi d'avril, sans comprendre, les yeux grands fermés. A l'issue d'une formation intensive, l'on m'a remis tout un tas de supports d'apprentissages, fiches contrats, récapitulatifs de process, synthèses de prestations et feuillets divers. Sandrine, la supérieure que l'on m'a attribuée en raison de mon caractère docile, et du sien, réputé ombrageux, m'a enseigné en parallèle la manière dont je devais envisager mon travail. Il s'agissait de l'accueillir à bras ouverts. C'était, disait-elle, le seul moyen de traverser la vie au SMIC horaire sans finir sur le carreau. Nous n'étions pas des ouvriers mais des salariés. Sans prétentions, pas de déception.

*L'insignifiance ne nous enchaîne pas. Son acceptation nous libère.*

*L'effacement de votre effacement de votre effacement.*

Il me suffisait d'apprendre les imprimés qu'elle me fournissait en m'abandonnant entièrement aux mots inscrits sur le papier.

*Vous êtes chargée d'assistance.*

*Le plateau automobile est un service d'assistance disponible pour les clients 7/7 et 24h/24.*

Ici les horaires ne sont jamais les mêmes, jamais je ne suis parvenue à appréhender les spécificités des différents roulements. Parfois je suis présente de 9h15 à 17h, parfois de 14h30 à 22h, de 7h à 14h45 ou de 16h30 à 23h, c'est ainsi. On ne peut pas trop s'enquérir d'un éventuel lien de cause à effet, ceux qui interrogent à tout bout de champ finissent toujours par sauter comme des pop-corns, CDI ou pas, les RH ils savent bien s'arranger, c'est Nono, le collègue du poste 7 qui inlassablement le répète.

J'étire mes journées, dans l'attente que Lazar, mon petit ami, vienne me chercher à la sortie pour glandouiller dans Gennevilliers. Je l'imagine gigoter ferme devant l'accueil de l'entrée D, la capuche relevée alors qu'il ne pleut pas. Inhaler sa fumée de clope. Insulter un mioche, pour la beauté du geste. Expulser la fumée. Je dérive dans son mouvement. Goudron droit dans les veines, bleutées les veines, fragiles les veines, points de vulnérabilité, comme autant d'infimes chuchotements sous la peau. Les doigts légèrement resserrés, près à une contre-attaque qui ne surviendra pas. La mâchoire lâche. La peau sèche, tout comme mêlée aux os. "Est-ce qu'il m'aime à s'en péter une rotule", je me demande. Ça m'aère la t-

*Vous n'avez pas signé pour laisser votre subjectivité transparaître dans les interstices, pour être pluridimensionnelle, pour parler de ce qui est vivant, pour douter.*

Je reviens à mon travail.

*Vous avez signé pour effectuer une prestation, délivrer un service.  
Vous êtes la fille du téléphone.*

Chaque jour j'enfile mon casque à une oreillette, ajuste ma position afin d'être bien droite devant mon écran, extirpe de ma bouche le chewing-gum qui de toute façon n'avait plus aucun goût, le colle sous la table à côté de celui laissé la veille par Mélanie la blonde, décroche.

J'entre en scène.

-Care Assistance bonjour, Jennifer à votre écoute, je vais m'occuper de votre dossier/ Pouvez-vous me communiquer votre numéro d'immatriculation je vous prie/ Veuillez patienter un instant, je consulte les modalités de votre contrat/ Je viens de missionner un dépanneur, il sera sur place dans un délai maximal de 45 minutes/ Vous recevrez dans quelques instants un SMS de confirmation au numéro de téléphone communiqué par votre courtier/ Je vous en prie/ Care Assistance vous remercie de votre appel/ Nous vous souhaitons une agréable journée / A votre service !

Un autre.

-Care Assistance bonjour.

Une autre.

-Oui, madame.

Une autre.

-Bien, madame.

Un autre.

-Tout de suite monsieur.

Un autre.

-Certainement monsieur.

Je me valorise dans la tête. Ils ne pouvaient plus avancer et je les ai remis en route. Le monsieur, la dame, la veuve, l'orphelin, le bébé de la noyade, les brebis égarées, tous. Je les ai sauvés. Je suis le Zorro de la bagnole, le Son Goku de la caisse, la Jeanne d'Arc du tacot.

Tout roule.

Cependant il ne faut pas me reposer sur mes acquis, c'est un type comme Steve Jobs, Elon Musk ou Monsieur Fichon, mon prof de maths en 6e B, je ne sais plus trop, qui l'a dit, toujours est-il que j'ai retenu la consigne et ne dois pas dépasser un temps d'appel de cinq minutes, ça crée un dysfonctionnement sur le plateau, des appels en attente et une perte de productivité dommageable au global. Alors les clients, ce sont toujours des inconnus. Des météores verbeux. Une continuité de fragments. La règle des cinq minutes, je la tiens du document PDF intitulé « Lean, pour un management moderne », distribué lors de ma première matinée. C'est un grand machin élaboré par tout un tas de types très perspicaces, ça vient du Japon. Un mélange de \*kaizen\* (= participation des salariés) et de \*muda\* (=chasse aux irritants). Sur le coup, j'ai eu peur, j'ai cru que les irritants, c'étaient les gens qui peinaient à s'accommoder rapidement au système, "à tous les coups je vais me retrouver dedans fissa" j'ai pensé, mais Sandrine m'a rassurée en m'expliquant qu'il s'agissait des temps morts, des micros problèmes, du gaspillage.

"Le temps de travail est rationalisé pour éviter les défauts liés aux mouvements inutiles et aux ressources inexploitées, avec efficacité et bienveillance. C'est du gagnant-gagnant" m'a-t-elle simplifié. Je me suis souvenue d'un monsieur chauve seulement du côté droit qui parlait au nom de la CGT et hurlait : "Le Lean, c'est du harcèlement stratégique déguisé !" dans le 20h de Delahousse, mais je n'étais pas sûre que ce soit la même chose, alors j'ai préféré m'abstenir de tout commentaire. Le monsieur chauve seulement du côté droit racontait que dans sa boîte à lui, on était venu faire un grand Lean, on avait impliqué les salariés, on leur avait proposé de les rendre plus polyvalents, ils avaient dit d'accord histoire d'éviter de passer pour des branleurs et puis aussi parce que certains ça les intéressait vraiment d'apprendre des choses nouvelles, mais au final il y'avait eu un plan social et on avait supprimé 60 postes, vu qu'ils avaient prouvé qu'à 158 ils pouvaient faire le taf de 218.



"Ils ont pas la lumière à tous les étages aussi " avait commenté Pa' en haussant les épaules, "fallait flemmarder pourquoi ils triment eux", mais Ma' lui avait coupé la parole en observant que pour sûr, depuis qu'il était au chomdu, il était carrément bien placé pour donner des conseils en matière de flemme, Pa' avait rétorqué : "ça veut dire quoi ça ? " et ça aurait pu partir en borbier cette affaire, mais Topher a lancé : "hé, j'entends plus la télé y'en a qui veulent s'instruire ici ! " et ça a tout calmé d'un coup ; l'un et l'autre même, en silence, sont retournés à la mâchouille de leurs gnocchis.

Il est rarement l'heure de manger ici, le plus souvent j'utilise ma bouche pour qu'elle convertisse les mots correctement, traduise mes usages personnels par le langage de l'entreprise, ainsi le collègue devient le collaborateur, un appel un call, mon salaire une gratification et le piston du réseau, tandis que les ruptures deviennent des disruptions, les richoux la catégorie la plus aisée, le bonjour souhaité au client est désormais une belle journée, si le licencié est malheureusement remercié c'est la faute à la récession soit la croissance négative causant une réorganisation devenue mutualisation impactant bon nombre de citoyens nouvellement individus, mais ne cédon pas pour autant à la dépression nerveuse enfin l'effondrement énergétique car nous avons des compétences ou plutôt des skills pour nous engager dans d'autres galères aka challenges, ne laissons pas les opinions contraires c'est à dire les trolls et autres haters nous détourner de notre réflexion /brainstorming, et si tout ça nous emmerde hein, si tout ça nous emmerde comme dirait Nono, on peut toujours plier bagages et se faire une Carlos Ghosn\*.

*Ne vous adaptez pas. Intégrez-vous.*

*Ne vous intégrez pas. Assimilez-vous.*

Sur les sièges alentour, les collaborateurs que je continue à appeler collègues parce que -je ne suis pas bien compétente et que j'ai des angles morts dans le veaucer- remâchent les mêmes terminologies, grande mosaïque communicante. Chaque client

se doit d'être traité de manière identique au suivant, au précédent : ici par moi, comme par Flora, dans la filiale à Orléans, ou par Etainn, sur la plateforme belge. Nos formules, notre syntaxe, nos souffles, nos silences, *notre savoir-être*, doivent être les mêmes. L'entreprise est une mélasse dans laquelle chaque personne représente le *nous*.

*Ce qui se conçoit bien s'énonce clairement. En dénonçant clairement, vous concevrez bien.*

Il y a une zone, dans la rétine, où il n'existe pas de cellules photoréceptrices, c'est une zone où l'on ne voit pas : on l'appelle la tache aveugle, ou encore la tache de Mariotte, du nom de son découvreur. C'est une absence absolue de sensation visuelle, un trou noir optique. Une lacune, cachée au beau milieu d'un chef d'œuvre de capteurs.

Je l'ignore, et pour toujours ce sera un secret, mais si je pouvais deviner je dirais qu'à l'endroit précis de la tache aveugle, il y'a mon attente. Elle me brûle lentement, elle est incarnée, elle s'appelle Lazar. Il est devenu, peu à peu, de plus en plus, encore et encore depuis mon arrivée chez Care Assistance, le salut de ma journée.

Il me semble que tout concourt à son arrivée en bas des portiques : le délai de restitution annoncé pour les réparations, le service exclusif de l'expertise à distance, le paiement informatisé des factures, le contrôle des niveaux, de l'éclairage et des pneumatiques par un prestataire agréé, tout s'aligne dans une concordance méticuleuse pour qu'à la fin, Lazar vienne me chercher et m'emmène glandouiller dans Gennevilliers. Réunis, on se pose dans des endroits au hasard et on laisse errer nos yeux, un peu partout, franchement nulle part, sans gêne, en symbiose ou pas, c'est sans importance. Plus rien ne nous encombre : c'est la grande vacance. Le lendemain le manège se remettra à tourner mais ce temps avec Lazar, ce heurt dans la cadence où le vide nous enveloppe comme dans un grand manteau, cette pulsion de vie lente et commune, c'est la grâce et c'est bon. Pourquoi "faire " alors qu'on peut se consacrer tout entier à mourir un peu?

*Vous êtes la fille du téléphone.*

Vous fabriquez une réalité, le mental gainé, le coeur gainé, comme une araignée mange une mouche.

*C'est plus agréable si vous prenez soin de vous. Pour vos collègues. Pour vos clients, qui le ressentent. Une femme avec des ongles vernis, ça s'entend au téléphone. Vous ne devez jamais perdre de vue votre diffusion symbolique : songez aux marqueurs meta-discursifs.*

*Vous devez développer une apparence socialement estimable.*

Qu'importe les sinuosités de votre parcours. Mettez du vernis. Organisez votre corps pour être opérationnelle.

*Vous devez sourire parce que ça s'entend au téléphone.*

Mettez du vernis sur vos cris.

*La Kora*

