

Aphorisme

«La culture, c'est ce qui fait le lien entre les hommes. Le politique, c'est le contrat qui les lie.»

DEVISE DE LA COMPAGNIE THÉÂTRALE NAJE

■ ■ ■ les plateaux téléphoniques, les salariés se relaient et ont chacun dix minutes pour dire au revoir au retraité. Il n'y a plus de discours du chef, plus de reconnaissance officielle! En filigrane ressort une « folie mentale » des salariés à passer de la culture de service public à une culture de boîte privée, s'alarme pour sa part Jean-Marc Palau, syndicaliste CGT. « Les techniciens qui, par exemple, ont installé le téléphone dans tous les foyers français il y a trente ans, maintenant, à la fin de leur carrière, on les envoie à l'assistance téléphonique ou à la vente en leur exigeant une rentabilité économique forte, quitte à ce que cela se fasse au détriment des consommateurs! » Chez France Télécom, près de 80 % des salariés ont encore le statut de fonctionnaire. En moyenne, leur âge oscille entre quarante et cinquante-cinq ans.

ET SUR SCÈNE...

Un challenge régional est organisé au 10 14 sur les abonnements 8 mégas. À chaque vente, le salarié a deux euros de bonus. Pendant toute la journée, l'équipe de Carine, la chef, se défonce.

Chef. Attention, cinq, quatre, trois, deux, un, c'est fini! On a gagné! On est les gagnants de toute l'Île-de-France. J'en étais sûre, on est les meilleurs! *Tous chantent, sauf la syndicaliste et la fonctionnaire « on est les champions, on est les champions ».*
Chef. Bon alors, les tirs au but. Vous avez une chance de doubler vos mises. Vous allez faire des tirs au but. Ceux qui réussissent leur but, il doublent leur bonus. Voilà le but, voilà le ballon. Qui commence?
Éric. Moi!!
Il tire et réussit son but. Tous applaudissent.
Chef. Alors Jacques t'en as vendu quatre. T'as donc huit euros, tu as doublé, ça fait 16 euros... Bon, c'est vrai, c'est pas les salaires de l'équipe de France, mais quand même. C'est à qui maintenant?
Farida. Moi...
Chef. Attention, attention. Pour toi l'enjeu est important. T'es la meilleure vendeuse du jour.
Farida. J'en ai vendu 10.
Chef. Dix, ça te fait 20 euros, donc 40 euros et 80 euros parce que t'es la meilleure. Tu joues donc pour 80 euros!
Farida tire mais rate son but.

«VENDEUSE, PAS ARNAQUEUSE»

La nuit est tombée à Chelles, le spectacle se déroule devant un public très réactif. Dans la salle, les situations jouées provoquent quelques réactions spontanées de spectateurs. L'ambiance est presque confidentielle tant le texte regorge de « PIC », de « PVV », de « TIC », de tout un vocabulaire interne à France Télécom. Fin de la pièce. Ovation appuyée de la salle. Fabienne Brugel prend le micro et stoppe les applaudissements de manière presque autoritaire: « Maintenant, c'est à vous! » Car la particularité de cette compagnie, c'est de pratiquer un théâtre forum. Résultat, à l'issue de la représentation, certaines scènes clés sont rejouées, au cours desquelles, cette fois, les spectateurs-salariés sont invités à venir remplacer certains comédiens pour changer le cours des choses, jouer leur avis, apporter un questionnement ou des solutions.

« Le théâtre forum peut nous permettre de mettre en commun nos réflexions et nos propositions pour retrouver le sens du collectif à France Télécom », explique Jean-Paul Van Damme, du comité d'entreprise. Forcément, la première minute est la plus rude, le temps que les premiers se désinhibent. Une trentenaire monte sur scène pour expliquer au chef factice qu'elle est « vendeuse, pas arnaqueuse », un autre pointe du doigt le manque de solidarité entre salariés et explique qu'il n'est « pas facile d'être unis quand les statuts sont différents », une autre encore rappelle que, « contre les abus, il y a encore des textes de loi ». Très vite, les volontaires font la queue au bas de l'estrade, les idées fusent. Pour se réserver des temps de vie collective, « les appels pourraient être transférés exceptionnellement vers d'autres plateaux, comme ça se faisait avant, au 10 14 »! Des interrogations plus profondes sortent aussi de la bouche de ses acteurs d'un jour: « Un élu du personnel, ça sert d'abord à représenter ou à informer? » Et les cadres, « bien que supérieurs hiérarchiques, ont-ils vraiment une marge de manœuvre »?

LES IMPACTÉS DU RÉEL

Cette fois le rideau est tombé pour de bon. Après la pièce, la discussion se poursuit autour d'un verre. Parmi ces impactés du réel, certains ont le regard galvanisé mais beaucoup sont groggy. Comme Marie, qui a été forcée d'aller travailler sur un plateau parisien, dans le service après-vente. « On nous interdit de parler entre collègues, on nous limite les pauses pipi, on me refuse des congés. C'est vraiment devenu l'enfer », lance les yeux humides cette fonctionnaire qui, parce qu'elle est « née deux mois trop tard », n'a pas pu bénéficier du congé de fin de carrière, une sorte

À droite, Fabienne Brugel, metteuse en scène des Impactés, entourée d'une salariée de France Télécom et d'un comédien. Ci-dessous, un salarié, volontaire, monté sur les planches pour prendre part à la pièce avec ses propres répliques, peut-être bien pour changer le cours des choses...

de préretraite, que France Télécom a proposé à certains salariés. « Ça fait trente ans que je demande ma mutation chez moi, en Martinique, mais il va falloir que j'attende d'être vieille pour rentrer. »

En face d'elle, Franck écoute, pensif. Il est technicien d'intervention client en Seine-et-Marne. « L'optimisme, c'est un mot que j'ai barré de mon vocabulaire », confie ce mécanicien de formation, « fils de paysan », qui a intégré les PTT en 1983. « J'avais passé le concours pour pouvoir redescendre en province et avoir la sécurité de l'emploi quitte à être moins payé! Car à l'époque les fonctionnaires, ils n'étaient pas considérés comme des privilégiés mais comme des gens sans intérêt, sans ambition. » Depuis 2005, Franck ne travaille plus en équipe, il a été « nomadisé ». Les ordres? Il les reçoit par e-mail. Les réunions? Ce sont des rendez-vous téléphoniques deux fois par semaine. Le reste du temps, il est seul avec son ordinateur, sa voiture et son portable.

LE THÉÂTRE, UN SPORT DE COMBAT

« Le mal de syndicalisation est très fort à France Télécom, dans les entretiens beaucoup de salariés disent refuser de s'y investir par ras-le-bol des guerres intersyndicats », rend compte Pierre Lénel, comédien pour la compagnie NAJE le soir, sociologue au CNRS spécialisé sur la souffrance au travail le jour. Il a également été chargé par le comité d'entreprise francilien d'un rapport sur les pistes de réflexion apportées par cette expérience de théâtre forum. « Face à ce grand écart entre les valeurs de service public sur lesquelles ils ont signé leur contrat de travail et la logique actuelle de rentabilité économique maximale dans un contexte d'un marché de la concurrence, les gens sont poussés à se taire. Le réflexe d'exprimer ses désaccords s'est perdu. C'est justement un des apports du théâtre de l'opprimé: libérer la parole et les ressentis, re-

donner la possibilité aux salariés d'oser dire "non", et cela devant leurs collègues et pas dans le cercle familial. C'est minime, c'est sûr, et cela ne remplace bien évidemment pas l'action syndicale mais, dans le contexte de France Télécom, je ne pense vraiment pas que cela soit inutile. »

Il est presque minuit. Les quelques bus affrétés ramènent les salariés chez eux, les autres regagnent leur voiture. Lundi, il faudra retourner au boulot. Le spectacle, lui, continuera son chemin. En Bretagne, dans le Centre, en Midi-Pyrénées, plusieurs comités d'entreprise de France Télécom ont déjà pris des contacts avec la compagnie.

Christelle Chabaud
 Photographies Francine Bajande

L'amertume en chiffres

- ▶ 75 % des salariés de France Télécom expriment une vive défiance à l'égard de leur hiérarchie.
- ▶ 66 % d'entre eux se considèrent en « situation de stress », 15 % « en situation de détresse ».
- ▶ Près de 50 % ne se sentent « pas pleinement employés » et se déclarent « placardisés ».
- ▶ 80 % affirment que leur emploi « se dégrade » ou « est directement menacé ».
- ▶ 37 % pensent qu'ils vont être contraints de quitter France Télécom et 10 % seulement pensent qu'ils le feront « volontairement ».
- ▶ 71 % se déclarent malgré tout « fortement attachés à leur entreprise ».

(Enquête réalisée cet été par l'Observatoire du stress et des mobilités forcées à France Télécom, lancé à la mi-juin, à l'initiative de SUD et de la CGC, avec le concours de sociologues, de psychologues et d'ergonomes.)

