

Emmanuelle
HEIDSIECK

**NOTRE AIMABLE
CLIENTÈLE**

roman

DENOËL

Notre aimable clientèle

DU MÊME AUTEUR

Territoire interdit, éd. Syros, 1995.

Bonne année !, éd. du Toit, 1999.

Emmanuelle Heidsieck

Notre aimable
clientèle

roman

DENOËL

L'auteur remercie le Centre national du livre qui lui a accordé
une bourse d'encouragement pour la rédaction de ce livre

*En application de la loi du 11 mars 1957,
il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement
le présent ouvrage sans l'autorisation de l'éditeur
ou du Centre français d'exploitation du droit de copie.*

www.denoel.fr

© 2005, by Éditions Denoël
9, rue du Cherche-Midi, 75006 Paris

1.

J'ai été déplacé le 3 septembre 2001.

C'est la rentrée. Il fait beau. J'aime le mois de septembre à Paris. Tout est organisé, calculé, minuté. J'ai tout mis au point pendant les vacances. Réveil 7 h 10, douche, café puis réveil des enfants, vite des céréales, vite les habiller, vite, vite, vite. Je dépose l'une à la crèche, l'autre à l'école et je fonce au métro. C'est parfait. J'arrive pile à 9 h 15. C'est une garde partagée, 50/50. Ça va, je vais assurer. Nous sommes séparés depuis juillet.

Et voilà. Ils m'annoncent, le matin, au retour des vacances d'été, que je suis muté dans le 19^e, métro Riquet. J'étais dans le 11^e, rue Pelée, depuis trois mois. Je voulais y rester cette année. Dès demain, je commence rue du Maroc. Pour combien de temps ? « Jusqu'à la fin de l'hiver, peut-être plus », m'ont-ils répondu. Ils appellent ça « Alternance, équilibrage et compétence ». Depuis quatre ans, j'ai fait une dizaine de sites. 3 mois, 6 mois, 8 mois... pas le temps de s'installer. Et toujours,

envoyé dans les lieux les plus éloignés de mon domicile. J'habite Ivry-sur-Seine, Val-de-Marne (94). Je ne sais pas s'ils le font exprès. Je ne sais pas. Ils ne donnent jamais le temps de s'organiser. Hop, vous êtes ici, demain vous serez là. Et vous n'avez pas intérêt à refuser. En théorie, on peut dire « non, je ne peux pas, des obligations familiales, bla, bla, bla... ». Mais si on le dit, alors... Clac. Le pire, c'est la rumeur, les regards, la connivence, l'isolement. Donc, j'accepte, bien sûr, à chaque fois. Mais j'en ai assez d'être déplacé. Assez. C'est infernal. Certains arrivent à ne pas trop bouger. Comment font-ils ? Je ne peux plus le supporter. Sans compter qu'il va falloir, nécessairement, qu'il va falloir prévenir leur mère. Don't panic. Je téléphone, je me fais insulter. Il suffit de ne pas s'énerver. Cela devrait faire une demi-heure de plus pour les trajets. 28 stations, ouhhhhhhhhhhhhhhhh. Je vais être obligé de déposer Naïma à 7 h 30 à la crèche et Carla à 8 h 15 à l'école. Il faut prévoir un battement avec les enfants. « Tu t'es encore débrouillé comme un naze. C'est fascinant », me dit-elle. Je raccroche, vaguement déprimé.

Je les ai appelées Carla et Naïma parce qu'avec un nom de famille comme Leblanc, Sophie ou Julie, vraiment, non. Aujourd'hui, par exemple, j'ai eu affaire à quatre Leblanc dans mes dossiers. Le patron d'une entreprise en redressement judiciaire, un inspecteur du travail, une consultante senior qui a négocié son départ d'un cabinet d'outplacement et une intérimaire. C'est dingue de s'appeler Leblanc.

Je suis rentré à l'Assedic de Paris en 1981. Comme « liquidateur », c'est-à-dire à l'accueil. J'y suis toujours aujourd'hui. Depuis 1994, le titre exact est « technicien expérimenté fonction allocataire ». « Un bon élément, ce Robert Leblanc » disent régulièrement mes supérieurs. Robert, comment ont-ils pu m'appeler Robert ? Dans ma classe, à l'époque, on s'appelait plutôt Frédéric, Claude, Pierre, Christian, François... Comment ont-ils pu ? C'est tellement pénible. « Je vous attendais Robert. Asseyez-vous Robert. En forme Robert ? Qu'en pensez-vous Robert ? Très bien, Robert. Alors au revoir Robert. Jusqu'à la fin de l'hiver, peut-être plus Robert. »

Ce soir, il fait doux. Température idéale. Je porte une fine chemise de coton et un jean. Je peux aller travailler en jean car, à l'accueil, on ne voit que mon buste. Il faut une chemise et une veste, pas de cravate. J'habite un petit immeuble de trois étages construit récemment sur les bords d'une sorte d'étang artificiel. Trois kilomètres de tour. Quarante hectares de verdure. Il y a un côté urbanisé, où je suis. Mais, en face, c'est la nature. J'entends les grenouilles, l'été. La nuit, je m'installe sur un banc devant la maison. Il fait chaud. Des bruits de voiture, de mobylette. Et puis, le calme. Le coassement répétitif. Naïma était terrifiée par les grenouilles quand elle avait quelques mois. Devant l'étang, des roseaux. Je vivais déjà dans ce bloc de constructions avec ma femme, un appartement de 90 m² avec terrasse. Des mois passés à l'aménager. Ce sont des loyers intermédiaires. Ils m'ont tout de suite trouvé un deux-pièces. Rien à voir. 40 m²,

un balcon minuscule. Mais toujours la vue sur l'étendue d'eau. Les filles ont froid. On remonte. Demain, réveil 6 h 15. Elles inaugurent leur nouvelle chambre. Je dors dans le salon.

Au moment où j'allais cliquer « Entretien terminé », le téléphone sonne. Je décroche. J'entends : « T'accélères, y a du monde derrière. » C'est Simonin, le responsable de la rue du Maroc. J'y suis depuis une semaine. Il n'arrête pas de m'appeler. Alors que je ne suis pas hors délais. Je connais parfaitement la réglementation du travail. Il doit vouloir me tester, mettre la pression au nouvel arrivé. En niveau 1, l'entretien ne doit pas excéder cinq minutes, en niveau 2, vingt minutes. Le niveau 1, ce sont les guichets dans le hall. Ils appellent ça « la banque ». Le niveau 2, c'est l'entretien personnalisé dans un bureau fermé. Avant les niveaux 1 et 2, il faut être passé par le « pilote », c'est le nouveau nom de celui qui oriente : « vous, directement en niveau 2, vous, on ne peut rien pour vous, adressez-vous à votre CAF (Caisse d'allocations familiales), vous, attendez devant la banque qu'un liquidateur vous appelle... ». Simonin est dans un état d'énerverment. Peur de ne pas y arriver, de ne pas tenir les objectifs qui lui sont fixés. Il est d'une agressivité. Ça ne m'impressionne pas. Je suis blindé. Vingt ans de métier. Mais, depuis quelques mois, tout a changé. On est sous le contrôle permanent d'Aladin. C'est le système informatique mis en place, en janvier 1999, dans le cadre de la « démarche zéro défaut ». Ils voulaient l'appeler Picasso mais la famille du peintre a refusé. Avec Aladin,

Simonin sait à chaque instant où en sont ses agents. Sur son écran, s'affiche par exemple R.L. Niveau 2. minutes : 12, visites : 7. Il voit ça pour ses 15 liquidateurs, son « pilote », son AMP et son AME, l'agent de maîtrise professionnel et l'agent de maîtrise encadrant. Et de son bureau au 1^{er} étage, il passe son temps à appeler les uns et les autres pour gueuler. Ils sont très fiers du « projet d'entreprise Aladin ». La direction n'arrête pas de se vanter de l'efficacité de sa GEA, la gestion électronique de l'accueil, : « Nous sommes les premiers en France à avoir un outil aussi performant. Certaines préfectures intéressées nous ont même contactés. Nous sommes à la pointe... On ne pourra pas dire... ». Et ce n'est qu'un début. Le système va être perfectionné. Bientôt, il y aura deux icônes supplémentaires sur nos écrans : une tasse de café et une salière. Il faudra cliquer sur la première dès qu'on fera une pause (café, cigarette, discussion avec un collègue...) et sur la deuxième quand on ira aux toilettes. Simonin sera forcé de courir des toilettes à la machine à café pour vérifier. Beaucoup d'agents n'arrivent pas à suivre les cadences. Même les très bons prennent du retard. Ils ne supportent pas d'être surveillés. Certains ont les yeux fatigués, d'autres font des insomnies, certains se sont mis à boire, à boire trop, d'autres avalent des anxiolytiques ou des antidépresseurs pour tenir. La tension est usante. L'angoisse. Les dossiers sont tous compliqués et nous passons nos journées à débloquer des fonds. Une bourde dans un calcul d'ancienneté, cela peut donner des milliers d'euros mensuels versés par

erreur. Ce n'est pas un Office du tourisme. En Seine-Saint-Denis, ils viennent de rajouter des caméras à la GEA pour mieux contrôler la rapidité des employés.

Ma femme me prend la tête. Elle m'envoie des e-mails pour me dire de faire des machines. « Ne me ramène plus les filles couvertes de Ketchup. Siemens ou Brandt sont de très bonnes marques. Merci. » Elle me fait suivre toutes les factures — son téléphone, sa taxe d'habitation... — car c'est moi qui m'en occupais avant, et elle m'explique qu'elle ne peut pas supporter de vivre dans cet appartement trop chargé affectivement. Elle s'énerve. « Je ne peux pas refaire ma vie dans ces conditions. » Et, elle me raccroche au nez. Je suis fatigué. Je vais faire un tour dehors. La nuit est divine.

2.

Alexandre Mercier, le directeur de l'Assedic de Paris, est en train de rejoindre son bureau, rue Traversière, dans le 12^e. Il sort d'une réunion à l'Unedic. Dans sa voiture conduite par un chauffeur — pas une 607, une Laguna —, il sait ce qui lui reste à faire. Il a chaud tout à coup. Une légère impression d'étouffement. « Vous voulez bien mettre l'air conditionné, Daniel, merci. » Il respire, respire. Tout va bien finalement. Il a cinquante-deux ans et il est directeur. Qui l'eût cru. Un simple DEUG d'anglais et une carrière exemplaire à l'Assedic des Hauts-de-Seine. Mais, à chaque fois qu'il sort de l'Unedic, il a ce même sentiment, comment dire ? Comme si les murs autour de lui se resserraient, qu'il fallait les maintenir à toute force avec ses bras pour ne pas être compressé et moulé comme une statuette égyptienne. Non, c'est ridicule. Tout va bien. Il n'y a aucune raison de s'inquiéter. Juste à remplir, avec son talent habituel, sa fonction de directeur. Il saisit son portable et appelle son DRH, Locubovitz : « C'est Mercier, vous m'entendez ?

Dites-moi, Locubovitz, Simonin est arrivé en quelle année ? 78 ? Hooo ! Bon, bon. Je serai là dans 15 minutes, vous me calculez ce que ça nous coûterait... s'il fallait... Environ 115 000 euros ? Non ! Vous pensez comme moi qu'il faut faire autrement, n'est-ce pas ? Sa fille est à l'hôpital ? Une leucémie ? Je vous en prie, Locubovitz. Sinon, comme je dis toujours, vu le nombre de divorcés, il faudrait fixer les salaires en fonction des pensions alimentaires, aah, aah. Bon, bon, vous me préparez la procédure N° 2 : il y a sûrement un moyen de le faire déraiper... Je veux sa démission avant l'été. J'arrive. » Il éteint son portable, épuisé. Souffle. Et soudain, voit le visage de son chauffeur dans le rétroviseur. À ce moment-là, il voudrait se jeter dans une piscine bleu turquoise, faire des galipettes dans l'eau, nager, nager, nager et disparaître au fond du bassin.

À l'Unedic, Dominique Martinez et Rachel Delcroix sortent de la même réunion et discutent dans le bureau de Dominique. Lui est directeur réseau de l'Unedic, elle directrice de l'informatique. Ils s'entendent très bien.

Elle : « Les délais sont trop courts. Comment veux-tu que j'installe des bornes dans les vingt arrondissements en trois mois ? Il va falloir obtenir des autorisations de la Mairie, des Monuments historiques, de l'État, des associations de riverains... ».

Lui : « Prépare-moi un échéancier. On en reparle. C'est une dimension essentielle de notre "plan stratégique d'entreprise". Un challenge qu'on doit relever au plus vite car c'est un symbole, peut-être même le sym-

bole le plus visible de notre modernisation. Tu vois l'enjeu. Imagine : tu habites dans le 19^e et le dimanche, alors que tu te promènes dans le 14^e, tu tombes sur une borne dans la rue. Boum, tu entres ton code confidentiel et tu actualises ton dossier. Cela s'inscrit parfaitement dans l'idée que nous nous faisons du salarié moderne, ce salarié qui alterne emploi-chômage sans se formaliser, ce salarié qu'il nous faut fidéliser... Euh... Tu as déjà réservé un billet d'avion sur Internet, naturellement... Eh bien, c'est la même chose. Nous aussi, il faut qu'on puisse nous consulter électroniquement de partout, les bornes, Internet, qu'on donne de l'autonomie aux gens, quoi. »

Elle : « Bien sûr, Dominique. Bien sûr, naturellement, moderne... C'est évident. Je, je, je te présente l'échéancier demain à 15 heures, ça va ? »

Lui : « Parfait. Sinon, vous faites quoi ce week-end ? On va pique-niquer dans la vallée de Chevreuse, vous voulez venir ? Au fait, il t'a fait quelle impression, Mercier ? Tu ne l'as pas trouvé un peu fébrile ? »

Elle : « Mercier ? Fébrile ? Je, je, je n'ai pas remarqué, Dugomard n'a pas arrêté de me faire du pied. »

Lui : « Non ! ? »

Elle : « Et on s'est roulé une pelle dans les toilettes à la pause. Ne me regarde pas comme ça, je blaaague. Allez, à demain. Le pique-nique, ça me semble difficile. La sœur de Marco arrive de Rome samedi après-midi. »

Pendant ce temps, le président de l'Unedic, Alain Marty-Terouard (étiquette Medef), finit son compte rendu téléphonique de la réunion au président du Medef.

Il lui annonce que la mise en place du PARE (Plan d'aide au retour à l'emploi) ne rencontre pas de résistance particulière du haut en bas de la hiérarchie, seule la CGT s'indignant. Les deux hommes sont satisfaits. Après avoir raccroché, il appelle son assistante : « MONIIIIIIQUE... » Et lui dicte une note à adresser à tous les cadres les conviant — ils sont obligés de venir — à un séminaire sur le PARE à Périgueux. Il avait pensé à Essaouira, mais l'AISS (l'Association internationale de la Sécurité sociale) s'est fait épingleur par le *Canard enchaîné* pour avoir organisé son dernier congrès à Singapour. Il a donc choisi la Dordogne où il pourra discrètement se taper la cloche.

C'est alors qu'Alexandre Mercier franchit le seuil du siège social de l'Assedic de Paris, au numéro 4 de la rue Traversière, situé juste à côté de la morgue. Le bâtiment ultradesign vient d'être refait. Mais Mercier est agacé par ces nouveaux locaux car c'est l'Unedic qui a supervisé le projet. Il n'apprécie guère le côté aseptisé de l'ensemble. Sans compter que, pour amortir les travaux, l'Assedic partage le lieu avec la SNCF. Les hôtesses d'accueil doivent orienter les usagers de l'un et les voyageurs de l'autre sans distinction, mais elles sont payées par une entreprise d'intérim pour le compte de la SNCF. « De toute façon il n'est pas souhaitable, même si, bien entendu, dans certaines circonstances cela peut arriver, mais enfin, il n'est pas souhaitable que des allocataires se rendent au siège, n'est-ce pas ? » lui avait dit Martinez à l'inauguration. *Ils ont enlevé la grande table Habitat et les*

chaises que j'avais fait installer dans le hall pour les recevoir et traiter leurs dossiers. Et puis Mercier ne supporte pas le bonzaï géant qu'ils ont placé au centre et qui est en train de faner. Un bonzaï de six mètres, de la taille d'un palmier, cela n'a pas de sens.

3.

Je suis dans le bureau de Simonin. Déjà un mois et demi de passé. Il m'a convoqué pour que je m'inscrive à l'EPA, l'entretien professionnel annuel. Je ne veux pas m'inscrire maintenant. C'est un nouveau dispositif d'évaluation. Rien à voir avec l'entretien de fin d'année qu'on avait jusqu'à présent. Le supérieur vous fait asseoir et vous lit un détail chiffré, mois par mois, de votre travail selon trois critères enregistrés par Aladin : 1) temps de traitement, 2) nombre de dossiers traités, 3) taux d'erreur. Puis, si vos résultats sont mauvais, il vous demande de les expliquer et s'ils sont bons, il vous demande pourquoi ils ne sont pas meilleurs. Il faut parler quarante-cinq minutes sans interruption — il prend des notes en silence. Je ne suis pas dans l'état d'esprit. Certains sont ressortis détruits. Pour meubler — on est aussi évalué sur l'aisance à l'oral —, ils ont fini par s'inventer toutes sortes de difficultés. De fil en aiguille, ils se sont complètement démolis. Que faut-il dire ? Il faut dire ce qu'il y a à dire. Il ne faut pas se taire. Je n'ai aucun commen-

taire. Il faut parler, sinon. Expliquez-vous, Robert. Comment se fait-il ? Je n'ai pas d'avis. Vous avez des problèmes personnels Robert, n'est-ce pas ? Tout va bien, je me sens très bien. Des problèmes familiaux, allons Robert... Que me reprochez-vous ? Vous pourriez faire mieux. Il faut s'expliquer, sinon. Que dois-je faire ? Exprimez-vous. J'ai de bons taux, que puis-je dire ? Vous êtes capable de vous adapter. Nous le savons. Vous êtes un bon élément Robert. C'est dommage. Je n'en peux plus. J'ai froid. Un frisson. Grrrr, grrrr... Ils ont aussi essayé d'introduire le TCD, le taux de compétence disponibilité. Soit une péréquation entre vos résultats et votre aptitude à changer de site fréquemment. La formule a été refusée par le CE (comité d'entreprise). Les agents auraient été classés en « bons », « moins bons » et « mauvais ». Avec l'EPA, il n'y a pas de classement officiel. Mais un jour ils s'en serviront pour garder les bons et virer les mauvais. C'est ce que tout le monde craint. C'est l'Unedic qui a eu l'idée. Simonin me supplie. Je connais Jean-Baptiste Simonin. Quarante-huit ans, une femme institutrice à temps partiel, deux filles, comme moi, dont une..., un crédit pour son pavillon de Romainville (93), et une passion pour la peinture italienne de la Renaissance. Il passe tous ses congés à sillonner la Toscane et l'Ombrie. On était ensemble au début des années 1980 à l'accueil de la rue Louis-Blanc, dans le 10^e. Mais lui, a décidé de faire carrière. Il tente une diversion.

« Au fait, tu as vu l'affaire de cet instituteur qui a

Emmanuelle HEIDSIECK


NOTRE AIMABLE CLIENTÈLE

Emmanuelle Heidsieck est journaliste et vit à Paris. Elle a déjà publié deux recueils de nouvelles *Territoire interdit* (Éd. Syros) et *Bonne année!* (Éd. du Toit). *Notre aimable clientèle* est son premier roman.

Père de famille fraîchement divorcé, Robert Leblanc mène tant bien que mal sa baraque de salarié modèle aux Assedics de Paris, en tant que « technicien expérimenté fonction allocataire ». Pas toujours facile, depuis l'installation de l'inquiétant système informatique Aladin chargé de surveiller la rentabilité du personnel... Craignant pour son emploi, Robert subit le spectacle de cadres dirigeants s'éliminant sauvagement et regrette l'époque héroïque où il distribuait ses tickets de métro à des chômeurs n'ayant pas encore accédé au statut postmoderne de « clients ». Dans cet enfer ordinaire surgit par miracle Sonia, Lucifer branchée des Assedics qui l'expédie dans le paradis paradoxal d'un hôpital psychiatrique...

Véritable thriller social au réalisme ludique, *Notre aimable clientèle* offre à travers le personnage de Robert un miroir joyeusement universel de nos angoisses de salariés. Avec un humour glacé et un humanisme décapant, il démonte les insidieux mécanismes d'une gestion néo-libérale du chômage, absurdement plaquée sur un service public à la française.

DENOËL

B 25675.7  03.05
ISBN 2.207.25675.8
14 €

