

*Cahiers
Communistes
Révolutionnaires*

Convergences Révolutionnaires

Revue publiée par la fraction de Lutte Ouvrière

ACCUEIL

Version imprimable

LES ARCHIVES DE
CONVERGENCES
RÉVOLUTIONNAIRES

QUI SOMMES NOUS ? Numéro 43, janvier-février 2006

LIENS

NUMÉRO 43, JANVIER-FÉVRIER
2006

ABONNEMENT

CONTACT

NOS ARCHIVES

- Tous les numéros
- Les tribunes
- Les éditos
- Autres archives

CA SE DISCUTE !

Des livres pour éclairer l'actualité sociale et politique

Mis en ligne le 13 janvier 2006

de *Emmanuelle Heidsieck*

Notre aimable clientèle

Denoël, 14 €

À l'heure où une nouvelle convention du régime d'assurance chômage, par la grâce du Medef et des centrales syndicales CFDT, CFTC et CGC, va entrer en application et permettre de radier ou précariser de plus nombreux chômeurs encore, ce petit roman est particulièrement d'actualité.

C'est l'histoire d'une descente aux enfers. Celle de Robert Leblanc, employé aux Assedics depuis des dizaines d'années. Fraîchement divorcé, Robert n'a plus que le boulot. Mais c'est loin d'être une thérapie. Ballotté de site en site, craignant toujours plus de perdre son emploi - d'autant qu'il est bien placé pour savoir ce qui l'attendrait alors -, Robert applique les réformes du statut des chômeurs.

Derrière ce roman se cache un véritable reportage sur le travail aux Assedics. Notamment sur les effets du Pare, cette réforme de l'Unedic mise en place par le gouvernement Jospin en 2001, et ses conséquences dramatiques pour les chômeurs. Et, grâce au nouveau système informatique Aladin, une armée de cadres dirigeants peut vérifier la productivité de chaque employé. Des critères de

- ▶ Une année sans élections... euh...
- ▶ Le mythe de la « police de proximité »
- ▶ SNCM, RTM, SNCF... Quatre mois de grèves déterminées... mais défaites
- ▶ La grève des conducteurs de Sotteville : pour l'exemple
- ▶ Ligne D : les calomnies de Monsieur « Top ten »
- ▶ Des CCP à la Banque postale... en marche vers la privatisation ?
- ▶ Bosch, Fenwick et les autres... Le chantage à l'allongement du temps de travail
- ▶ Belgique : les préretraites sur la sellette... pour commencer
- ▶ États-Unis : Les syndicats veulent changer pour gagner ? Oui, mais quoi ?
- ▶ Des nouvelles du mouvement ouvrier et communiste au Moyen-Orient

DOSSIER : LA CRISE
PERMANENTE DU LOGEMENT

- ▶ La crise permanente du logement
- ▶ Un logement social toujours plus délabré
- ▶ Une société à coucher dehors !
- ▶ Flambée des prix et spéculation
- ▶ Tous propriétaires ?
- ▶ Des solutions ? Réquisitions... et



productivité aux Assedics ? Eh oui : le nombre de chômeurs radiés !

Robert ne se prête pas à ce jeu-là sans traîner les pieds. Il regrette le temps où le fonds social de l'Assedic lui donnait les moyens de payer les factures EDF de ceux à qui on avait coupé l'électricité. Le temps où il avait toujours un carnet de tickets de métro pour dépanner ceux que la direction appelle désormais « les clients ». Mais le fonds social a été divisé par deux en 1997, sous la gauche.

Submergé par un sentiment de dégoût vis-à-vis de ses collègues zélés, fiers d'avoir radié sept personnes dans la matinée, subissant le spectacle de cadres dirigeants se combattant et s'éliminant sauvagement, Robert se détache peu à peu de son boulot... comme de la réalité.

Emmanuelle Heidsieck aurait sans doute pu écrire son roman sur un employé SNCF, des assurances, des banques ou de tant d'autres administrations, le livre n'aurait pas été bien différent. Robert, qui croit trouver une certaine tranquillité en se résignant à l'indifférence, ne fait qu'accélérer sa chute, et il se réveille à l'hôpital psychiatrique. N'en pouvant plus de rentrer sa colère, refuser la discussion avec ses collègues, essayer d'oublier toute forme de solidarité, il a « pétié les plombs ». Mais cela n'arrive plus seulement maintenant aux individus aussi psychologiquement fragiles que Robert. L'avalanche d'études qui paraissent aujourd'hui sur « le stress au travail » en est un témoignage éloquent.

Raphaël PRESTON

de Maurice Rajsfus

La France bleu marine, de Marcellin à Sarkozy (Mai 68 - Octobre 2005)

Éditions L'esprit frappeur, 414 pages, 8 €

«*La police constitue un monde à part qui n'obéit qu'à ses propres règles*», constate Maurice Rajsfus. Chargés de maintenir l'ordre, les policiers se savent indispensables au pouvoir. Les quinze ministres de l'Intérieur qui se sont succédés Place Beauvau dans la période étudiée dans son livre ont presque toujours capitulé

communisme

Convergences Révolutionnaires Numéro 43, janvier-février 2006

► DOSSIER : La crise permanente du logement

Editorial des bulletins *L'étincelle*

► En solde : les droits des travailleurs... - Le 23 janvier 2006

Tribune dans *Lutte Ouvrière*

► Villepin veut solder le droit du travail, la riposte doit être à la hauteur - Le 24 janvier 2006

Tribune dans *Lutte de Classe*

► Quand la classe ouvrière chinoise s'éveille - Le 13 janvier 2006

Rechercher dans ce site :

Mot cherché

Ne dites plus chômeur, dites client

Premier roman d'Emmanuelle Heidsieck, *Notre aimable clientèle* décrit le monde déshumanisé d'une grande institution publique française et l'évolution de celle-ci vers toujours plus de rentabilité.

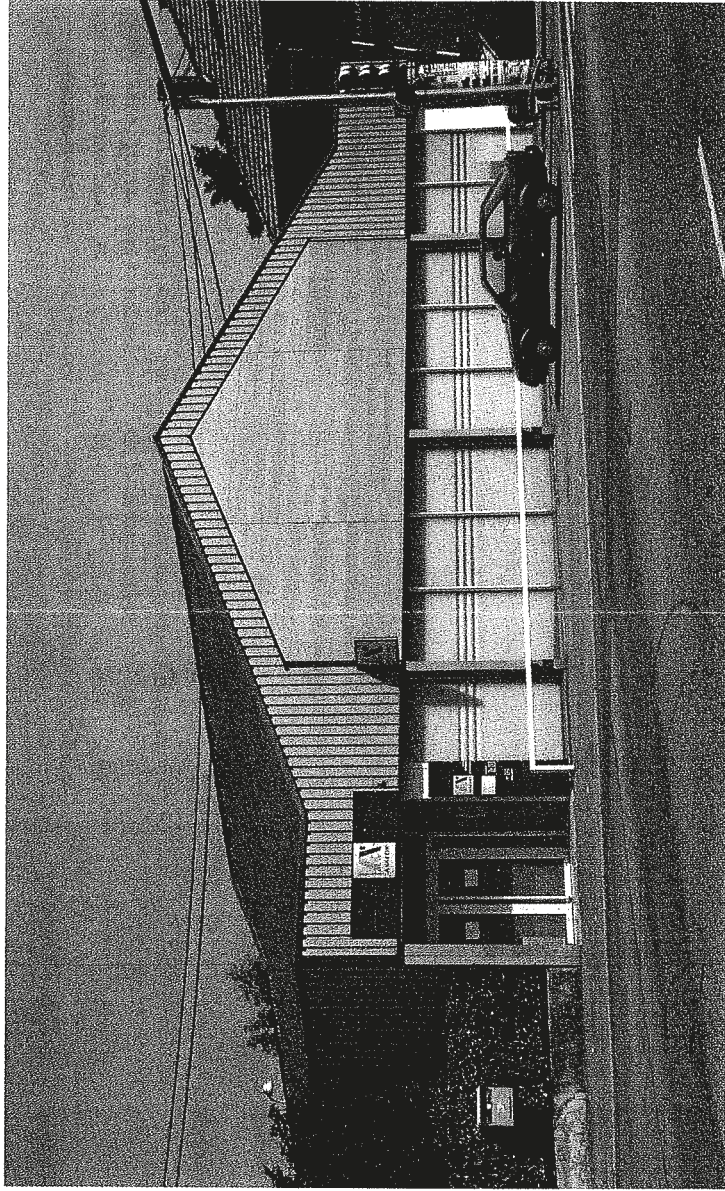
Assedic, Association pour l'emploi dans l'industrie et le commerce, c'est là que travaille Robert depuis vingt ans. Vingt ans d'une carrière sans ambition. Entré là en 1981 comme «liquidateur», entendez à l'accueil, il y est toujours quelque vingt ans plus tard, ce n'est que maintenant on appelle ça «technicien expérimenté fonction allocataire».

Il faut dire qu'aux Assedics, les mots ont leur importance. Avant on s'appelait Robert, Jean-Baptiste, Marc, etc. Maintenant, c'est plutôt Leblanc, Simonin, Béraud, etc. Avant, on parlait du besoin des gens. Maintenant, on préfère un vocabulaire plus adapté à l'air du temps, genre «*démarche qualité*» ou «*service à la clientèle*». Ça fait nettement plus sérieux dans les dîners fins avec la direction.

A 42 ans, deux filles, et depuis peu plus de femme puisqu'elle a préféré qu'il parte, Robert Leblanc

a assisté à la lente dégradation des rapports humains au sein de cette institution publique qui, de plus en plus, calque son mode de fonctionnement sur celui d'une société privée. Mais depuis 1999 et l'installation du système informatique *Aladin*, les choses n'ont fait qu'empirer. Il y a cette «*démarche zéro défaut*» et puis tous ces directeurs qui se tirent dans les pattes. D'ailleurs, maintenant, c'est à tous les niveaux. Pas de rendement? Allez, dehors! Lentement, mais sûrement, Robert Leblanc se met à craquer.

Bien que *Notre aimable Clientèle* soit son premier roman, Emmanuelle Heidsieck, n'en est pas à son premier coup d'essai en matière de livre. *Territoire interdit*, son premier recueil de nouvelles, abordait le thème des sans-papiers. Le second, *Bonne année*, celui du chômage. Longtemps journaliste au *Monde Initiatives* (mensuel social du groupe *Le Monde*), l'au-



Emmanuelle Heidsieck: *Notre aimable clientèle* (Denoël).

teur sait de quoi elle parle en matière sociale. Basé sur des interviews d'employés des Assedics, *Notre aimable clientèle* reste cependant une fiction. Mais l'on peut craindre que celle-ci ne soit pas si éloignée que ça de la réalité? A l'heure où, en Belgique, l'on en arrive à comptabiliser le temps

que met un postier à enlever son casque, ça fait réfléchir sur la notion de service public.

Notre aimable clientèle n'est sans doute pas un roman qui fait dans la grande littérature, mais il est terriblement explicatif d'un monde qui oublie l'homme et sur-

tout un certain idéal d'humanité.

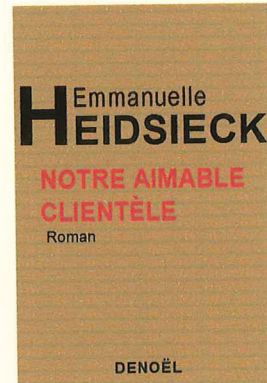
Olivier Gailly

Emmanuelle Heidsieck

NOTRE AIMABLE CLIENTÈLE Editons Denoël*

Père de famille fraîchement divorcé, Robert Leblanc mène tant bien que mal sa barque 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 la guerre des chefs, des 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...

Avec son premier roman Emmanuelle Heidsieck signe une oeuvre pamphlet contre les dérives de l'Assedic chassant l'allocataire. 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, parfois décalé, et un humanisme décapant, il démonte les insidieux mécanismes d'une gestion néo-libérale du chômage. Salulaire et décapant.



NOTRE AIMABLE CLIENTÈLE [2005], 128 pages, 140 x 205 mm. Collection Romans français, Denoël -rom. ISBN 2207256758.
128 pages - 14,00 euros Parution : 03-03-2005.

démocratie/département

Schéma Régional de Développement Economique : il faut faire nettement mieux !

Alors que le Département, lors de sa dernière session de mars, a affiché très nettement vouloir privilégier l'emploi et la solidarité lorsqu'il a adopté ses nouvelles orientations en matière économique, le Groupe Communiste a considéré qu'on ne retrouve pas ce même engagement politique fort dans le projet de " Schéma Régional de développement économique " soumis pour avis par le Président de la région.

" On a la sensation d'un document frileux ", a précisé Jean-Louis JEGADEN, président du groupe communiste au conseil général, destiné surtout à " accompagner l'entrepreneuriat " (c'est-à-dire les entreprises), et qui aurait pu être fait par n'importe quelle majorité politique.

En effet, le schéma régional prévoit par exemple que les grandes entreprises devront associer les PME, verser la taxe d'apprentissage, favoriser la sous-traitance locale, prendre en compte les impacts environnementaux pour pouvoir bénéficier des aides financières de la Région... mais seulement quand ces aides (cumulées) dépasseront 400 000 € !!!

" Pourquoi mettre un seuil pour conditionner les aides publiques " s'est étonné Jean-Louis JEGADEN, qui par ailleurs a regretté l'absence dans le projet de schéma régional de propositions relatives à l'apprentissage, ou encore relatives à la prévention des délocalisations.

En conclusion, Jean-Louis JEGADEN a pris acte de ce schéma " que nous considérons comme perfectible et comme une étape, puisque d'autres schémas régionaux (santé, formation, transports, aménagement du territoire) seront élaborés pour 2006 et devraient pouvoir contribuer à une amélioration des contenus des politiques proposées.

Les interventions des élus communistes de la région et du département peuvent être retrouvées sur les sites : www.elus76.com et www.avec-vous-un-projet.org

En mouvement

■ Sidel

Le Havre

Le groupe sidel vient de présenter un nouveau plan social pour sa filiale du Havre, 84 suppressions d'emplois sont annoncées.

La première version du plan avait été annulée pour insuffisance le 20 avril dernier par le tribunal de grande instance du Havre, à la demande du comité d'établissement, dirigé alors par la CGT

■ Sival-Eu

Les délégués syndicaux CGT ont appelé les employés à se mobiliser pour protester contre de nouveaux licenciements.

« Nous ne comprenons pas la stratégie du groupe Seres. Il est resté sourd à nos recommandations et aujourd'hui ce sont de nouveaux salariés qui payent les pots cassés », proteste un syndicaliste. Ce plan social est le troisième depuis 2003. cinquante-six licenciements ont déjà eu lieu sur ce site.

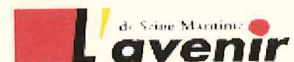
■ Otor

St Etienne du Rouvray

Les syndicats de la papeterie de St Etienne du Rouvray sont inquiets face la prise de contrôle par un fond de pensions américain, Carlyle. Ils ne veulent pas d'un financier dont le seul objectif est de gagner le plus d'argent possible.

La fédération PCF de Seine-Maritime et son nouveau site

Retrouvez tous les articles et les liens sur : www.pcf76.fr



N° 10
Daté du 20/06/2005
Lettre d'information éditée par la fédération de Seine-Maritime du Parti communiste français
Directeur de la publication : Daniel Lallier
Rédacteur en chef : Claude Etienne
Imprimerie : SNEIP Saint-Etienne-du-Rouvray
Tel 02 35 07 89 80
Courriel : Avenir@pcf76.fr
Abonnement annuel : 25 €
Prix au numéro : 0,60 €
CPPA : numéro en cours d'attribution

la voie d'une action jugée « jouable » devant le Conseil d'État -, ils entendent mobiliser sur l'emploi, début octobre, tout en sachant, comme l'explique **Jean-Marie Toulisse** (CFDT), qu'aller dans les prétoires « n'est pas plus vendable à des Français traumatisés par le chômage, que des discours sur la R & D, la politique industrielle, l'Europe ou la réforme fiscale ».

...sur fond de « déficit abyssal » à l'Unedic

A lors que les négociations reprendront sur la pénibilité les 27 septembre et 2 novembre, et sur l'emploi des seniors les 7 septembre et 4 octobre, ce sont surtout les discussions sur l'assurance chômage qui s'annoncent compliquées, avec deux certitudes au départ. 1/En fin d'année, il faudra faire face à un déficit cumulé de l'ordre de 14,5 Mds€. 2/Les syndicats sont unanimes à refuser un retour à la dégressivité des allocations. Cela dit, compte tenu de la mobilisation sur l'emploi, prévue pour septembre, personne n'est évidemment pressé de dégainer sur ce dossier. Toutefois, « chat échaudé craint l'eau froide », **Jean-Marie Toulisse** (CFDT) entend qu'on ne réédite pas « le coup de Fillon », il y a trois ans, modifiant les conditions d'accès à l'ASF après l'accord intervenu entre partenaires sociaux. Dit autrement, avant toute négociation, l'État devra avoir précisé le contour de son filet de protection et indiqué comment il pérenniserait le fonds des intermittents. À FO, **Jean-Claude Quetin** estime qu'il faudra parler en priorité de la précarité encore aggravée par le contrat nouvelles embauches et qu'on ne devrait pas échapper à une augmentation de cotisation. Quant à **Jean-Louis Walter** (CFE-CGC), il souhaite rencontrer **Laurence Parisot**, toutes affaires cessantes, pour s'assurer que le patronat a bien l'intention d'appliquer les accords qu'il signe.

À LIRE

Un roman noir pour mieux comprendre les Assedic

Emmanuelle Heidsieck est journaliste spécialisée dans le social. Elle connaît donc sur le bout des doigts la question de l'emploi et le fonctionnement des Assedic, pour avoir d'ailleurs déjà écrit sur le sujet (*Bonne année ! éditions du Toit, 1999*). D'où l'intérêt du nouveau petit livre qu'elle publie aujourd'hui (*Notre aimable clientèle, Denoël, 114 pages, 14 €*) dans lequel elle nous raconte l'histoire d'un agent « liquidateur » en proie à des angoisses que connaissent aujourd'hui tous les salariés confrontés à l'évolution des techniques, à des mutations de plus en plus rapides et, même parfois à un changement radical dans la philosophie de l'entreprise. C'est là que la fiction rejoint la réalité, l'auteur s'étant attaché à décrire l'inquiétude d'un agent entré il y a vingt ans dans un organisme fortement marqué par sa mission de service public, mais qui doit s'adapter aujourd'hui à un mode de fonctionnement empruntant de plus en plus au privé. On retrouve à ce niveau le débat actuel autour du passage d'usager à client, l'ouverture de l'offre de services à la concurrence, la pression mise sur les agents pour qu'ils fassent du chiffre... On laissera au lecteur découvrir la trame de l'intrigue, mais on retiendra la description minutieuse et hyperréaliste que fait l'auteur de ce milieu auquel personne n'est désireux de se frotter. D'où l'importance de ces petites notes d'humour qui parsèment ce roman pour le rendre tout de même un peu plus humain, autrement dit un peu moins... noir.

BRÈVES

PIERRE GENDRE, qui dirigeait le syndicat des banques FO, comptait sur une retraite tranquille pour s'entraîner au marathon. C'est raté, le secrétaire général de FO l'ayant réquisitionné pour travailler au secrétariat international de la confédération.

CONGRÈS DE LA CGT. La commission des résolutions débutera ses réunions de travail le 2 septembre. « À ce stade, tout va bien », commente un expert.

250 À 300 €. C'est le coût pour l'entreprise d'une place par mois en crèche d'entreprise une fois prises en compte les subventions versées par l'État. D'où le boom observé en France et la naissance d'un véritable marché avec des sociétés fournissant des crèches « clés en main ».

INSTITUT GUSTAVE ROUSSY. La CGT s'insurge contre la décision de la direction prise, selon elle, sans consultation du CE, d'externaliser les services d'alimentation et d'hôtellerie. À la clé, la disparition de 53 emplois.

RENAULT ET LA F1. Près de 20 000 salariés du constructeur dans le monde, motivés par les succès du pilote maison, Alonso, participent à des concours de pronostics créés par la direction de la communication interne. Un outil de motivation, en somme...

HANDICAP. La 9^e Semaine pour l'emploi des personnes handicapées aura lieu du 14 au 20 novembre. Les demandeurs d'emploi pourront déposer leur CV en ligne sur le site www.semaine-emploi-handicap.com

CHARITÉ BIEN ORDONNÉE... Une campagne de souscriptions a été ouverte à la *Nouvelle Vie Ouvrière*, l'hebdomadaire de la CGT. La première liste des généreux donateurs montre que la rédaction du journal a été sollicitée à hauteur de 200 € par personne.

CES. La 2^e Convention nationale des conseils économiques et sociaux régionaux se tiendra le 28 septembre au Palais d'Iéna. Conseillers nationaux, régionaux et grands témoins débattront sur le thème : « Quelle place pour la société civile organisée dans la décision politique ? ».

Dans le genre « documentaire fiction », *Notre aimable clientèle* est bien placé. C'est par circulaire, en 1998, que les agents des Assedic apprennent qu'ils n'ont plus affaire à des « chômeurs » déjà appelés des « demandeurs d'emploi » dans les années 80, mais à des « clients ». Devenus « chargés de clientèle », comme dans une banque, les agents doivent veiller au grain. Rendement oblige, c'est en termes de « temps de traitement, de nombre de dossiers traités et de taux d'erreur » qu'est mesurée leur efficacité.

Une machine informatique performante (Aladin) éclaire les pratiques de ceux qui la servent et a imposé le tri en interne. Le héros du roman, Robert Leblanc, un « technicien expérimenté fonction allocataire » qui a connu l'époque où (les chômeurs, pas les clients) « on avait le temps de les écouter, de comprendre leur parcours et de les aider à ne pas sombrer », est pris dans le filet d'insidieux événements qui vont le laminer. Les glissements sémantiques qui font de notre société post-moderne une gigantesque entreprise, sont épinglés avec une précision d'entomologiste par l'auteur, une journaliste qui a déjà publié plusieurs fictions dans le champ du social.

Le dépliant de présentation de ce grand service public, traduit en anglais : « An opening on the world, a benchmark in maintaining social cohesion », vrai ou faux ?...

BDM/AF.

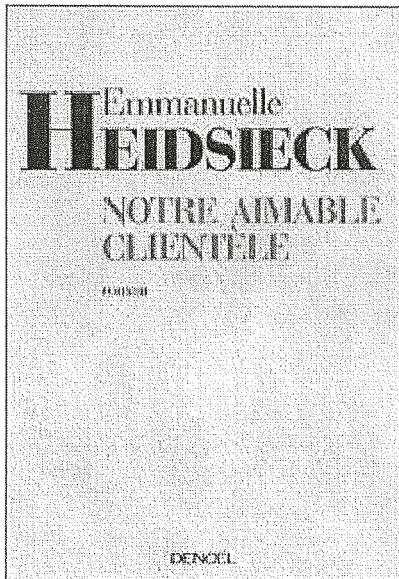
Notre aimable clientèle, Emmanuelle Heidsieck, Denoël, 2005 - 114 p., 14 €.

lelitteraire.com

Des livres et nous !

Notre aimable clientèle

Le miroir social



Lorsque l'hôpital psychiatrique devient la maison, mieux, le sanctuaire absolu que l'on ne veut plus quitter. Lorsque le mur d'enceinte de l'établissement de soins est perçu comme une barrière de sécurité. Et la liberté comme mythe invivable, il convient de se demander si l'enfer ce ne serait pas les autres. Si le bureau n'est pas la prison. Tout plutôt que la liberté. Que cette liberté-là. Car *les dévastations de la paix sont plus grandes que celles de la guerre*, s'entête à affirmer Robert Leblanc. "Technicien expérimenté fonction allocataire" à l'ASSEDIC de Paris depuis près de vingt ans, notre héros sombre dans la désuétude et voit soudain sa vie s'effiloche : divorcé avec deux filles de deux et cinq ans en garde alternée, il subit de plein fouet la restructuration des ASSEDIC. Une refonte voulue par l'UNEDIC pour confondre toujours plus le citoyen. Désormais ce ne sont plus des demandeurs d'emploi que l'on côtoie, encore moins des chômeurs (!), mais des clients (sic). Parfaitement. L'ASSEDIC est à comparer à une banque avec des clients qui, comme à la BNP, sont inquiets pour leur argent. Surtout celui qu'on leur doit. Mais leur doit-on vraiment ? N'y a-t-il pas moyen de radier les indécis, de suspendre les versements pour les

plaisantins ? C'est toute la teneur du programme informatique Aladin. Qui en sus ira épier toutes les étapes du travail des salariés. Car aux Assedics aussi l'on se doit au dieu Rendement. Fini le temps douillet où Robert offrait ses tickets de métro aux nécessiteux qui venaient signaler un retard dans le versement de leur indemnité.

Ainsi Robert prend conscience de son rôle de pion dans l'infamale machine à broyer les hommes. Nul doute qu'il aurait voté NON au dernier référendum. Pour tenter d'enrayer Big Brother. Pour dénoncer, aussi, ces lames de fond qui surgissent des états-majors. Toute cette nuisance administrative qui noie l'être humain en le reconditionnant comme un vulgaire produit. En le dégradant au stade de matricule. Fini le temps du dialogue, de l'échange. Du partage. De l'entraide. Robert se souvient avec nostalgie de l'époque où il pouvait encore aider les autres en leur offrant ses tickets de métro. Il se voit désormais taxé d'un titre de liquidateur, encadré par un APE (agent de maîtrise professionnel) et un AME (agent de maîtrise encadrant). Il doit s'occuper de la GEA (gestion électronique de l'accueil) tout en veillant à conserver un TCD (taux de compétence disponibilité) convenable et à trouver le temps de participer aux RCIII (Réunion collective d'information, identification, inscription) sans parler des soirées indécentes dans des lieux hors de prix sous prétexte de souder le groupe.

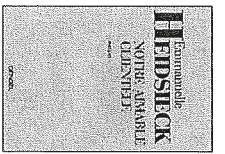
On le voit, il n'y a pas qu'à Bruxelles que des illuminés du chapeau pondent des procédures et des nomenclatures absurdes. À moins que derrière tout ça il y ait une volonté délibérée de tuer un système de solidarité au profit exclusif d'une idéologie mercantile...

Dans tous les cas, ce premier roman d'un réalisme effrayant est un miroir idéal pour découvrir l'absolue perversité du système. De l'angoisse légitime du salarié lambda à la manipulation machiavélique des dirigeants qui, véritables hyènes, se battent entre eux comme de vulgaires voyous dans une ruelle mal éclairée, tous les mécanismes du pouvoir et de la manipulation sociale sont ici listés comme sur un tableau de chasse à courre qui aurait mené Emmanuelle Heidsieck dans les fourrés feuillus des ministères et les grottes sombres des QG des multinationales. Nul doute qu'elle connaît la musique : journaliste au *Monde Initiatives* (mensuel social du journal éponyme), elle a certainement, depuis longtemps, trouvé les clefs de notre société capitaliste.

À lire de toute urgence pour ceux qui n'ont pas encore compris dans quel monde ils vivent...

François Xavier, le 8 juin 2005

Emmanuelle Heidsieck, *Notre aimable clientèle*, Denoël, 2005, 114 p. - 14,00 €



EMMANUELLE HEIDSIECK

Notre aimable clientèle

Denoël, 2005

Premier roman d'une journaliste déjà rompu aux questions sociales¹, *Notre aimable clientèle* dépend avec un réalisme sans concession les stratégies managériales et les méthodes d'organisation du travail qui ont conduit à l'hôpital psychiatrique un employé des ASSÉDIC². Entre fiction gringante et documentaire, l'auteure nous livre la chute, cyniquement orchestrée par hiérarchie et collègues, d'un « technicien expérimenté fonction allocataire » confronté à la perte du sens de son travail.

Fils d'un gardien de la paix et d'une employée à la Banque de France, Robert Leblanc ne présageait certes pas, lors de son recrutement en 1981, qu'il aurait à effectuer, vingt ans plus tard, contrôles bancaires et policiers auprès des demandeurs d'emplois. Lui qui se situait hier dans une mission d'accueil et d'assistance aux chômeurs s'est en effet retrouvé en place d'agent commercial, censé gérer un portefeuille clients et la rentabilité d'une entreprise. Il faut dire que, dès 1995, l'UNÉDIC³ lançait le Contrat Qualité assorti de nouvelles méthodes de management. Et, pour Robert Leblanc, tout semble avoir vacillé avec l'introduction, quatre ans plus tard, du système informatique Aladin : l'innovante Gestion électronique de l'accueil... Aladin, c'est le comptage minuté et surveillé en temps réel de chaque contact-client. C'est aussi l'évaluation quantitative « personnalisée » qui vient alimenter l'Entretien professionnel annuel par la mise à plat des performances et de la rentabilité individuelles. Et ça, Robert Leblanc n'a pu le supporter ! Transformer le chômeur en client, les entretiens en abattage d'assurés et le travail en enjeux de concurrence déloyale entre collègues, voilà qui n'était pas compatible avec sa version du service public, de la solidarité et du vivre ensemble. Mais cette incompatibilité est payée cher, par des mutations répétées, une dizaine de sites en quatre ans. En 2001, c'est Jean-Baptiste Simonin, son nouveau chef de site, qui le rappelle à l'ordre dès qu'il dépasse les temps impartis, mais « 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 avalent des anxiolytiques ou des antidépresseurs pour tenir » (p. 11). D'autant plus que 2001 : c'est aussi l'année de l'entrée en vigueur du PARE, le Plan d'aide au retour à l'emploi, avec ses mesures de reclassement des chômeurs (et de révisions corrélatives des durées d'indemnisation...).

Alors Robert Leblanc essaie de tenir bon, suffisamment à distance, ironiquement, de la violence qui s'exerce entre collègues et envers les chômeurs, mais il a peur, se sent isolé, est mis au ban, peu à peu. Rebondissement. Voici qu'il tombe amoureux de la dernière recrue, une nouvelle collègue, différente. Tout s'éclaire, une voie s'ouvre à la subjectivation, il reprend vie. Il reprend vie jusqu'à ce qu'il découvre en son amante le mauvais génie des ASSÉDIC, la carriériste qui exécute chaque semaine ses plans ético-promotionnels avec Martinez, le directeur réseau de l'UNÉDIC. Leblanc s'effondre. Perte de l'objet d'amour, perte du sens du travail, mise en péril grave de la subjectivité : hôpital d'Épinay, juin 2004.

Si l'histoire et son héros restent fictifs, les méthodes dénoncées ici n'en demeurent pas moins tristement d'actualité et pourraient aisément être transposées sur d'autres scènes du secteur public, dans les activités tertiaires et de service.

On peut d'ailleurs se demander si le dernier personnage du roman, le docteur Destienne, médecin psychiatre de la fonction publique hospitalière, ne finit pas licencié pour avoir été le seul à entendre la souffrance éthique et l'étiologie de la décompensation psychopathologique de son patient, tout en s'opposant à la lecture psychologisante de ses confrères. Il faut dire que le Dr Destienne « était en conflit avec la direction », une direction moderne sans aucun doute, qui demande à ses médecins d'être des « gestionnaires de lits » qui ne s'embarrassent pas de la question du Sujet ni de celle du désir... Certes, une question se pose *in fine* : comment tous ces salariés qui décompensent au travail vont-ils être entendus par des psychiatres (voire des psychologues, infirmiers) également soumis à des exigences de rentabilité, de contrôles qualité, de performances individuelles, d'efficacité financière et pris eux-mêmes dans des stratégies collectives ou individuelles de défense contre leur propre souffrance au travail... Peut-être la psychiatrie de l'avenir proposera-t-elle alors, à l'instar du MEDEF lors de sa dernière université d'été, de « Réenchanter le monde »...

Hélène Robert

1. Précisons qu'au-delà de ses articles dans le supplément social du *Monde Initiatives*, Emmanuelle Heidsieck a déjà publié deux recueils de nouvelles, l'un portant sur les sans-papiers (*Territoire interdit*, Paris, Syros, 1995), l'autre coécrit avec Yoland Bresson sur le thème du chômage (*Bonne année ! Manifeste pour un revenu d'existence*, Paris, Éd. Du Toit, 1999).

2. Associations pour l'Emploi dans l'Industrie et le Commerce.

3. Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'Industrie et le Commerce.