

PETITE CHRONIQUE DE LA SOUMISSION ORDINAIRE

Est-il possible de rendre compte par écrit de ces événements quotidiens induits par l'ordre néolibéral contemporain ? Beaucoup de blogs et de billets déjà, sur Médiapart, pour dénoncer ou alerter sur ces nouvelles technologies de la soumission : le [management](#), [la folie de l'évaluation](#), [la mesure chiffrée de l'humain](#) et des relations sociales, notamment dans le secteurs des services ou de la [psychopathologie psychiatrique](#). Ou même encore, plus récemment, avec [l'affaire Snowden](#), [l'ombre de Big Brother](#). Mais il s'agit là d'analyses, d'alertes, ou de prises de position politiques. Mon pari est qu'il est d'autres voies possibles visant un réveil citoyen, notamment celle qui consiste à rendre compte du vécu de ces petits faits de la vie quotidienne qui rognent nos libertés et formatent les esprits.

Certes, la littérature s'est déjà essayée à faire sentir les effets produits sur le narrateur par la subjectivité de son époque. Cela en mettant en scène une situation, un événement ou une rencontre. Mais quand il s'agit d'évoquer l'un de ces sentiments réels de solitude engendré par votre refus de suivre la servitude volontaire de vos semblables ? Quand, n'ayant pas toujours le loisir du recul contemplatif de l'écrivain, vous devez composer au quotidien avec ce nouvel ordre social, vous rendant ainsi vous aussi complice, par petites touches, de ce système – mais de cela vous vous en rendez compte, le plus souvent, dans l'après-coup de votre acte ? Et quand, de surcroît, vous n'avez pas le talent de l'écrivain pour relater cela ?

Il me semble que l'intérêt serait d'aller au-delà de la plainte, ou même de l'alerte ou d'une dénonciation désincarnée, c'est-à-dire hors de tout champ d'expérience. Cela pourrait donner lieu à un exercice collectif qui, dans l'échange constitué, fournirait des armes à expérimenter en situation (un peu dans le même esprit que celui du [théâtre forum](#)) contre les effets pervers et déshumanisants de notre société, laquelle ne se donne plus d'autre but que d'être celle du marché. C'est pourquoi les tableaux que je présenterai rendront compte d'une manière romancée, sous forme de nouvelles, de ces « petites chroniques de la soumission ordinaire » tirées de faits réels. Le premier s'inspire d'un événement devenu banal qui s'est passé le 25 juin dernier. Il se situe à la cantine d'une grande entreprise où je travaille en tant que téléconseiller sur un centre d'appels.

* * *

LA CANTINE

En causant avec elle, Winston se rendit compte à quel point il est facile de présenter l'apparence de l'orthodoxie sans avoir la moindre notion de ce que signifiait l'orthodoxie. Dans un sens, c'est sur les gens incapables de la comprendre que la vision du monde qu'avait le Parti s'imposait avec le plus de succès. On pouvait leur faire accepter les violations les plus flagrantes de la réalité parce qu'ils ne saisissaient jamais entièrement l'énormité de ce qui leur était demandé et n'étaient pas suffisamment intéressés par les événements publics pour remarquer ce qui se passait. Par manque de compréhension, ils restaient sains. Ils avaient simplement tout, et ce qu'ils avaient ne leur faisait aucun mal, car cela ne laissait en eux aucun résidu, exactement comme un grain de blé, qui passe dans le corps d'un oiseau sans être digéré.

I

Ça a débuté comme ça. Moi, j'avais bien vu que le caissier refilait quelque chose aux collègues arrivés en bout de chaîne. Et cela systématiquement, à chacun d'eux, après qu'il eut payé son repas. J'en étais encore assez loin, moi, de la caisse, mais j'avais vu le manège : en sus de la petite serviette en papier blanc marquée du logo de la société de restauration (ça, le logo, j'étais trop loin pour le voir distinctement, mais je le savais), j'ai vu que l'homme de restauration posait également sur les plateaux une feuille format A4 repliée, à laquelle était accroché un petit stylo en plastique, blanc lui aussi.

La file d'attente où je me trouvais était donc à ce moment-là bloquée au niveau du service des plats chauds de la cantine, juste devant les desserts qui ferment la chaîne, avant la caisse... Eh oui, normal, il ne pouvait pas en même temps encaisser et servir les gens ! Car, ainsi que nous le rappelle régulièrement [le PPA \(le Parti de la Presse et de l'Argent\)](#), *l'adaptation-nécessaire-et-inéluctable* à la réduction des coûts et des charges entraîne, dans tous les secteurs d'activité, des compressions de personnel. C'est cela, pensai-je, qui fait qu'il ne peut plus y avoir deux personnes, l'une pour servir les repas et l'autre pour les encaisser, mais une seule, à la fois au four et au moulin, en somme. C'est pourquoi les *clients* étaient désormais contraints de faire la queue plus longtemps, même quand il n'y avait pas d'affluence.

Pourtant, des affiches sur les murs annonçaient des [campagnes de satisfaction client](#) portées, dès l'entrée du réfectoire, par des slogans qui attiraient l'œil :

LE CLIENT, NOTRE PRÉOCCUPATION PREMIÈRE

ou encore

LE CLIENT D'ABORD

Cette propagande visait notamment à rendre compte des dernières statistiques de fréquentation de la cantine. Mais elles ne pouvaient être ni confirmées ni infirmées, ni même et surtout expliquées au regard du contexte économique et social : les hausses et les baisses de fréquentation dépendaient-elles des fermetures (surtout) et des créations de services sur le site même, ou bien de celles des entreprises extérieures qui avaient accès au restaurant ? Et la baisse tendancielle de la fréquentation qui semblait se dessiner, provenait-elle de l'utilisation accrue des tickets restaurant dont bénéficiait un personnel toujours davantage soumis à la flexibilité ? Ou bien d'une « cuisine » créée à proximité du plateau de centre d'appels du site pour les besoins des téléconseillers qui y travaillaient le samedi ? Tout se passait en fait comme si les statistiques, promues au titre de Science suprême, étaient à elles seules à même de rendre compte de la réalité de la vie sociale. Comme si les indices d'un être, ou son symptôme, étaient suffisants pour nous donner à voir sa vérité profonde.

C'est peut-être la raison pour laquelle, au fond, personne ne s'arrêtait pour regarder cette exposition de graphiques sous forme d'histogrammes ou de courbes : tout le monde savait bien que ces chiffres ne disaient rien du réel, de la vérité des relations sociales. Tout le monde, envahi par une angoisse diffuse liée à l'incertitude sur l'avenir, sentait bien que ces célébrations statistiques masquaient la réalité des choses. Pourtant, il ne serait venu à l'idée de personne de poser la question du pourquoi de ces campagnes d'affichage. Elles faisaient dorénavant partie du décor du chiffrage, de la quantification, de la mesure de l'Homme et de ses activités.

Seul Claveul, qui marchait devant moi, avait un instant arrêté son pas face aux affiches. Myope, il avait dû relever ses lunettes son sur front et coller son visage sur l'un des

histogrammes. Claveul était un collègue qui travaillait au Service de Niveau 2 du traitement des dossiers client du centre d'appels. Ce service, appelé *Back office* dans la *managelangue*, se situait à l'arrière du *Front office* du plateau, lequel recevait directement les appels des clients.

– T'as vu, dit-il, le nez toujours collé sur le papier glacé de l'affiche, plus ça va et moins il y a de gens qui viennent manger ici. Tu vas voir que quand il n'y en aura plus assez, pfuiiiit, allez m'sieurs dames, pas assez rentable, allez manger ailleurs !

Les rodomontades de Claveul étaient connues comme un moyen pour lui de faire diversion sur son conformisme. Sur le nombre, il arrivait forcément que certaines d'entre elles touchent juste. Mais il n'en tirait jamais aucune conséquence.

II

Elle ne prêtait pas le moindre intérêt aux ramifications du Parti. Quand il se mettait à lui parler des principes de l'Angsoc, de la doublepensée, de la mutabilité du passé, de la négation de la réalité objective, et qu'il employait des mots Novlangues, elle était ennuyée et confuse et disait qu'elle n'avait jamais fait attention à ces choses. On savait que tout cela n'était que balivernes, alors pourquoi s'en préoccuper ? Elle savait à quel moment applaudir, à quel moment pousser des huées et c'est tout ce qu'il était nécessaire de savoir.

George Orwell, 1984

Par ailleurs, juste derrière ces campagnes d'affichage, en début de chaîne, une nouvelle présentation esthétisante des plats et des menus était exhibée. Elle avait été systématisée grâce aux compétences des *services communication* de la société privée de restauration. Tout tendait à suggérer aux usagers du lieu qu'ils n'étaient plus désormais dans une quelconque « cantine » (terme qui, comme d'ailleurs celui d'*usager*, tendait à tomber en désuétude) mais dans un « restaurant » chic destiné aux *collaborateurs* de l'Entreprise. Cela contribuait à fixer un cadre, à marquer une ambiance, qui me fit vaguement penser à Disneyland, où j'étais allé avec mon fils. Dans les deux cas, en effet, on retrouvait cette même volonté de relégation du « populaire » : se démarquer des frasques de la convivialité entre collègues, semblait étrangement faire écho à la volonté de rupture de Disney avec les fêtes foraines et les odeurs de barbe-à-papa ; l'emploi d'un caissier-serveur au rabais, faisait penser à ces hommes armés d'une espèce de pince à rallonge pour ramasser le moindre papier de bonbon dans les allées du parc d'attraction. Tout cela impose aux occupants du lieu un mode de penser, une manière d'être, de se tenir, de se *comporter*, conformes à ce que la langue managériale appelle désormais les *règles de bonnes conduites*. Même l'odeur de grillon du réfectoire, qui subsistait pourtant comme avant, surtout quand il y avait des frites, se voulait comme excusée, voire magnifiée. Même la précarité de ces nouveaux salariés, qui n'échappait à personne, était masquée par le sourire et la décontraction dont ils devaient faire preuve en toute circonstance, et à laquelle tout le monde préférait souscrire.

Nous attendions, donc, devant le mélange des effluves des plats chauds, que le caissier-serveur polyvalent eût fini de zipper les cartes de crédit ou de compter la monnaie de ceux qui n'en avaient pas. A ce propos, certains, dans la file d'attente, bravaient l'ambiance *socialement correct* du lieu pour manifester de l'impatience. Les plus hardis, et en premier lieu Claveul, avançaient de savants lieux communs :

– Il faudrait que les contrôles vétérinaires viennent faire un tour, dit-il péremptoirement à sa voisine de file d'attente. Tripoter l'argent tout en servant les plats, il y aurait beaucoup à dire sur le plan de l'hygiène.

– Sans compter le temps que ça nous fait perdre, surenchérit Katia. Moi, si ça continue comme ça, j'irai me chercher un sandwich à la boulangerie d'en face, ou au centre commercial.

– Ouais, mais tu parles ! On se fait quand même avoir, avec le prix d'un sandwich tu as un repas complet ici.

– Oui, enfin, dire que c'est pas cher... Ils se payent quand même sur l'augmentation des entrées et des desserts maintenant ! Tu as vu le prix des fruits ? Un euro vingt la petite coupelle de cerises, à ce prix-là tu en as presque une demi livre au marché.

– Ça c'est la cerise sur le gâteau, fit Claveul satisfait de lui. D'une manière générale, les prix de la cantine ont augmenté, moi j'dis, d'au moins 30% depuis que le resto administratif est passé à Avenest.

Enfin, le caissier redevint serveur, trois mètres plus loin, en remontant la chaîne. Puis, après en avoir servi six d'entre nous, il dit au septième : "Excusez-moi un instant", et il redevint caissier, en bout de chaîne, appuyant sur les touches de la caisse les entrées, les plats et les desserts, afin d'encaisser les plateaux des six rescapés que nous étions. C'est alors, après avoir payé, que je vis enfin sur mon plateau la feuille format A4 lestée de son petit stylo blanc à l'effigie du sous-traitant. Comme je l'aurais parié, il s'agissait d'un Questionnaire satisfaction client :

*"Afin d'améliorer son service qualité et de mieux servir ses clients,
Avenest souhaite avoir votre avis".*

Puis s'ensuivait une série de questions portant sur la qualité du service, des plats, etc.

Arrivés à table, Katia et Claveul cochaient déjà fébrilement les petites cases du sondage.

– Qu'est-ce que tu mets, toi, à « *Trouvez-vous que les plats sont servis suffisamment chauds ?* » ? Ça dépend, hein ? Regarde, l'autre fois...

– Moi, là, interrompt Claveul, je les assaisonne.

Un mois plus tard, le restaurant afficherait glorieusement le taux de réponse au sondage, avec graphiques, courbes et camemberts multicolores sur papier glacé.

* * *

Pour romancés qu'ils soient, il s'agit de fait réels. Peut-être même d'autant plus réels qu'ils sont traduits sous la forme d'une nouvelle.

Comment intervenir de manière critique dans ce dispositif totalitaire, sans que Claveul, Katia et beaucoup d'autres, reprenant à leur compte les lieux communs dominants, posent sur vous les étiquettes de contestataires « archaïques » refusant de « vivre avec son temps » ? Quelles armes symboliques (et donc politiques) pour demain ?