

« SOURDE EN CENTRES D'APPELS »

Un témoignage édifiant de Claire Merlin



Depuis la parution de son premier livre, intitulé « *Ma Famille est un poème!* », en octobre 2007, la vie de **Claire Merlin** a bien changé. Cette Buxangeorgienne, qui racontait dans son premier ouvrage sa vie de mère de famille, au travers de multiples poèmes, a obtenu en septembre 2008 un Master 1 en sciences humaines à l'université de la Sorbonne Nouvelle, puis dans la foulée un Master 2 en psy-

chosociologie à Paris VII. Parallèlement, elle a poursuivi sa carrière au sein de France Télécom, dont la restructuration allait mener cette assistante de direction déficiente auditive à devenir conseillère clientèle par téléphone sur deux centres d'appels successifs. Une situation ubuesque qui a aggravé sa surdité et entraîné des acouphènes chroniques. C'est cette expérience que Claire Merlin raconte dans son remarquable essai, *Sourde en centres d'appels*, paru il y a quelques semaines aux éditions de L'Harmattan. Elle y propose des outils de réflexion et d'actions pour améliorer l'insertion des personnes en situation de handicap dans notre société. Loin d'être un énième réquisitoire contre France Télécom, il s'agit ici plutôt du combat d'une salariée qui tente de retrouver sa place au sein du groupe.

Ses trois années d'études ont ainsi apporté à Claire Merlin les outils pour tenter de comprendre comment le groupe France Télécom, engagé dans la suppression de 22 000 emplois, peut parallèlement mener à bien une politique envers ses salariés les plus faibles. « *Cet ouvrage est issu de mes travaux universitaires réalisés essentiellement à la Sorbonne Nouvelle, précise Claire Merlin. J'y raconte l'art et la manière de l'entreprise de ne pas m'entendre, l'augmentation de la surdité de France Télécom, en parallèle avec l'augmentation de ma propre surdité. J'y explique aussi les vertus de la pensée réflexive universitaire, véritable outil de distanciation et de survie, qui m'ont permis de résister à la maltraitance que j'ai vécue au sein de l'entreprise.* ». Effectivement, alors qu'elle perd l'audition, elle vit coup sur coup deux mobilités en centres d'appels, et tombe en dépression. Comment retourner cette situation et redevenir maître de sa vie professionnelle et de sa vie tout court, c'est ce parcours semé d'embûches que retrace Claire Merlin. Et à force de se battre, elle a fini par reprendre le dessus, grâce surtout au soutien de son mari et de ses trois enfants. Aujourd'hui, après avoir mené une mission d'accompagnement des salariés handicapés, Claire a été promue cadre au sein de son entreprise, en même temps qu'elle s'est retrouvée sans travail! Aussi, Claire est actuellement en

Claire Merlin

Sourde en centres d'appels

Plaidoyer pour une Distanciation Intégrante
envers les personnes en situation de handicap



L'Harmattan

recherche d'activité tant à « FT » qu'ailleurs. Son projet pour 2011 : pratiquer son métier de psychosociologue, en sensibilisant et en formant les équipes au handicap, ainsi qu'en accompagnant les personnes en situation de handicap. A bon entendeur... ■

"Sourde en centres d'appels - Plaidoyer pour une distanciation intégrante envers les personnes en situation de handicap". Editions de L'Harmattan
Site web : <http://sourdeencentresdappels.merlinerie.com>

Extrait

« *Aujourd'hui, tout le monde devrait pouvoir communiquer comme il l'entend.* »

« *Près de douze millions de personnes en France éprouvent une gêne à communiquer dans leur vie quotidienne, parce que leur audition, leur parole, leur vue ou leur motricité sont défaillantes. Douze millions de personnes que leur handicap, grand ou petit, isole.*

« *Pour que les technologies contribuent à mieux les intégrer et à leur faciliter la vie, France Télécom prend en compte le*

handicap dans la conception même de ses produits en adaptant les offres grand public aux besoins des personnes concernées, mais aussi en développant des outils et services de communication dédiés à chaque handicap. (...)

« *Lorsque le progrès n'oublie personne en chemin, il se montre encore plus utile pour tous.*

« *Le futur et toutes les raisons d'y croire.* »

« *Un manager cloua cette affiche derrière mon poste de travail, alors que j'étais sur le centre d'appels. Cette affiche était composée d'une multitude de photos représentant une personne parlant en Langue des Signes Française.*

« *J'imagine que ce manager avait voulu, par son geste, me dire que le groupe France Télécom s'occupait des personnes sourdes. (...)*

« *Ce jour-là de printemps 2006, je m'observai sur ce plateau, dans le bruit, avec mes acouphènes hurlants, sentant mes appareils au creux de mes oreilles et je regardai cette affiche. L'antagonisme entre ma situation de travail et le tableau dressé par la campagne publicitaire était très parlant du décalage total entre le discours officiel et la réalité du terrain. C'est ce jour-là que j'ai décidé de reprendre les études.*

« *Ma colère est devenue paroxystique. En guise de défouloir, j'ai fait un copier-coller de mon portrait sur le visage de la signeuse.* ■