

Éditions . Diffusion :

5-7, rue de l'École-polytechnique . 75005 Paris

Comptoir et renseignement librairies :

Tél. : 01 40 46 79 20 / Fax : 01 43 25 82 03

Manuscrits et fabrication :

Tél. 01 40 46 79 14 / Fax : 01 43 29 86 20

Direction commerciale : Tél. 01 40 46 79 21

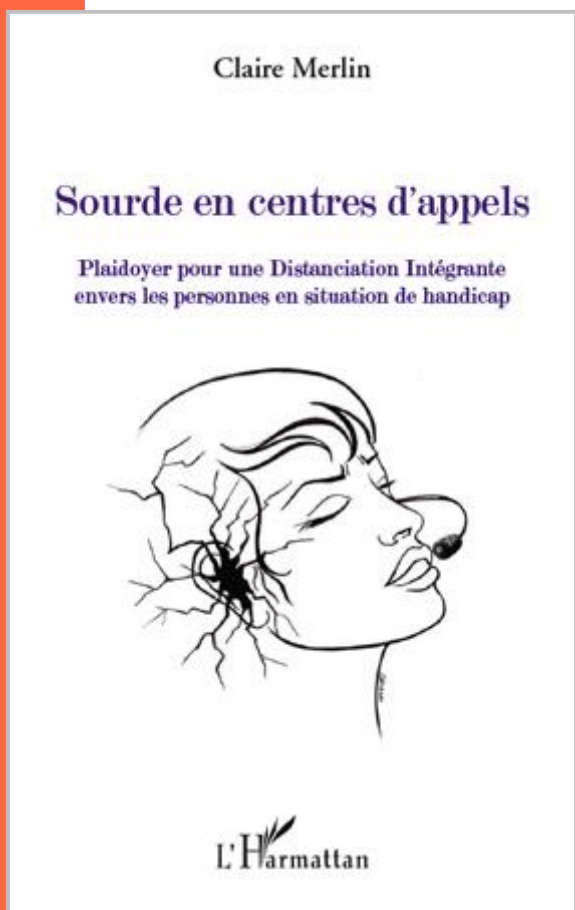
Vient de paraître

## « Sourde en centre d'appels »

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

Auteur :

Claire MERLIN



« Eh, Merlin, t'es sourde, eh, débouche-toi les esgourdes ! »...

Cet ouvrage n'est pas un réquisitoire de plus contre France Télécom, mais le récit d'un combat de vie d'une salariée qui tente de retrouver sa place au sein du groupe.

La transformation de l'entreprise va mener cette assistante de direction déficiente auditive à devenir conseillère clientèle par téléphone sur deux centres d'appels successifs, aggravant ainsi sa surdité et entraînant des acouphènes chroniques.

Grâce à la reprise de ses études et l'obtention d'un Master 1 à la Sorbonne Nouvelle, puis d'un Master 2 à Paris Diderot, elle devient psychosociologue, experte dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Ces trois années d'études lui apporteront 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.

<http://sourdeencentresdappels.merlinerie.com>

ISBN : 978-2-296-13241-2 | 176 p. | 14,50 €

*Claire MERLIN a 47 ans, est salariée du Groupe France Télécom depuis 1996. Elle milite au sein de plusieurs associations œuvrant pour les personnes handicapées. Elle est également mère de trois enfants et auteur d'un ouvrage intitulé « Ma famille est un poème ! »*

<http://mafamilleestunpoeme.merlinerie.com>



L'Harmattan

Contact pour le suivi de cet ouvrage : Marie-Laure RAYNAUD

Ligne directe : 01 40 46 79 22 / Courriel : [marie-laure.raynaud@harmattan.fr](mailto:marie-laure.raynaud@harmattan.fr)

# 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.

✂.....í í í í .....í ..

## BON DE COMMANDE

À retourner aux Éditions L'Harmattan, 5-7 rue de l'École-Polytechnique - 75005 Paris.

Titre	Prix unitaire TTC	Nombre d'exemplaires	Total TTC
<b>Sourde en centres d'appels</b> <i>par Claire MERLIN</i>	<b>14,50 €</b>		
Frais de port : 3 " pour le premier ouvrage + 0,80 " par ouvrage suivant			
<b>Total :</b>			

NOM .....

ADRESSE .....

.....

.....

.....

**Ci-joint un chèque de ..... Euros**

Pour l'étranger, vos règlements sont à effectuer :

- en euros sur chèques domiciliés sur banque française

- par virement en euros sur notre CCP 23 625 44 N020 Paris

- par carte bancaire (VISA) N°..... date d'expiration ..../...../.....

- numéro CVx2..... (3 derniers chiffres se trouvant au dos de votre carte sur la bande réservée à la signature).

### COMMANDES

- au Comptoir Harmattan :

7, rue de l'École-polytechnique  
75005 Paris

Tél. : 01 40 46 79 20

Fax : 01 43 25 82 03

- sur les site web :

<http://www.harmattan.fr>

<http://www.amazon.fr>

<http://www.fnac.com>

- ou chez votre libraire