

NOUVEAUX PROFILS DE TRAVAILLEURS DANS LA LITTÉRATURE ITALIENNE CONTEMPORAINE

CLAUDIO PANELLA

Un. de Turin

claudio.panella@unito.it

Résumé : En Italie, le « roman d'entreprise » qui avait été au centre du débat « Industria e Letteratura » des années 60, a connu au cours des quinze dernières années un renouvellement sous la forme du « roman de bureau » ou du « roman du centre d'appel ». Ce nouveau « genre », dit « romanzo precario », à savoir « roman de l'emploi précaire », a comme protagonistes les plus saillants des employés des Ressources Humaines obligés de s'improviser « coupeurs de têtes » et des opérateurs téléphoniques. En évoquant des auteurs tels qu'Andrea Bajani, Massimo Lolli et Michela Murgia, l'article illustre ces nouveaux profils de travailleurs résultant de la désindustrialisation et de la prolifération des emplois intérimaires.

Mots-clés : coupeur de têtes - centre d'appel - Andrea Bajani - Massimo Lolli - Michela Murgia.

Abstract: The author analyses the specific features of the Italian contemporary fiction as far as « firm novels », also called « call centre novels » are concerned in different novels by Andrea Bajani, Massimo Lolli and Michela Murgia.

Keywords: hatchet man - call centre - Andrea Bajani - Massimo Lolli - Michela Murgia

Depuis la fin des années 90, le travail est redevenu un sujet très présent dans les littératures de plusieurs pays européens. Cet article se penche sur le cas italien par le biais de ces nouvelles figures de travailleurs postindustriels qui prennent le relais de l'ainsi dite « littérature industrielle », un phénomène qui a marqué la production et le débat littéraire du XX^{ème} siècle en Italie.

La littérature italienne n'a pas connu de véritables écrivains prolétaires : les « romans industriels » les plus significatifs des années 50 et 60 n'ont pas été écrits par des ouvriers mais par des intellectuels ou par des romanciers employés dans l'entreprise. A cette époque, le champ culturel italien a été investi par un intense débat concernant le rapport entre culture et système néocapitaliste, entre littérature et industrie, un débat ouvert par Elio Vittorini et Italo Calvino dans le quatrième numéro de la revue *Menabò* (Cf. Vittorini, 1961).

Cette discussion, qui encouragea au fil du temps la production de romans situés dans le monde industriel, s'appuyait sur ces quelques livres parus à la fin des années 50 reconstituant la vie à l'usine comme ceux d'Ottiero Ottieri. Dans une lettre évaluant la possibilité de publier ses ouvrages chez Gallimard, Dionys Mascolo écrivit à Ottieri:

Je pense que toutes les discussions par le « Menabò » sur « Littérature et industrie » dont le public italien est averti, sont, au contraire, complètement ignorées en France. (...). Il s'agit en effet d'un problème qui n'est nullement posé aux écrivains français. (Mascolo, 1964)

Jugés inclassables, les principaux romans industriels d'Ottieri furent finalement refusés par Gallimard. Représentatif à cet égard est ce que Mascolo lui écrivit à propos de *L'irrealtà quotidiana* : « l'essai dans votre livre vient neutraliser le roman, et (...) l'élément romanesque affaiblit l'essai » (*ibidem*).

Le débat sur « Littérature et industrie », - qui engendra plusieurs textes articulant fiction et non fiction -, ne fut donc pas immédiatement compris par les hommes de lettres en France, si bien qu'au fil des années on a fini par reconnaître dans le « roman

d'entreprise » un phénomène littéraire typiquement italien comme le témoignent par exemple les études de Pierre Laroche (Cf. Laroche, 1985).

Les raisons de ce phénomène dépassent le champ littéraire se liant plutôt au fait que l'entrepreneur et novateur Adriano Olivetti avait embauché dans son entreprise de machines à écrire et à calculer un grand nombre d'écrivains. Parmi eux, Ottieri même, Giancarlo Buzzi, Libero Bigiaretti, Paolo Volponi, - dont *Memoriale* (1962) fut traduit en français sous le titre *Pauvre Albino* -, et bien d'autres auteurs de romans qui ont représenté la condition aliénée du littéraire-manager pris au défi de plier le monde de l'industrie à son crédo d'humaniste : Olivetti croyait en effet au personnalisme de Mounier et la majorité des écrivains embauchés dans son entreprise était profondément marxiste.

Pourtant, la raison du capital s'est imposée et, quelques années après la mort du patron, Olivetti a été démantelée et acquise par des banques. Aujourd'hui, le célèbre établissement de Pozzuoli, près de Naples, où se déroulait le roman d'Ottieri *Donnarumma all'assalto* (1959), traduit en France sous le titre *Les grilles du paradis*, est le siège des centres d'appels de Vodafone et de Wind, deux parmi les plus importants opérateurs téléphoniques italiens.

De fait, la désindustrialisation de ces vingt dernières années, le chômage croissant, les emplois intérimaires ont bouleversé et la société et la littérature italienne. Par conséquent, le « roman d'entreprise » a pris la forme du « roman de bureau » et du « roman du centre d'appel ». Si le « roman d'entreprise » adoptait généralement une perspective large rendant compte de l'organisation et du fonctionnement de l'ensemble, au contraire le « roman de bureau », tout comme le « roman du centre d'appel », se focalise plutôt sur la vie d'un seul employé dans son service spécifique.

Parmi les travailleurs protagonistes du « roman de bureau » contemporain, on trouve plusieurs cadres des Ressources Humaines, mais, alors que dans les romans des années 50 et 60 leur mission était d'effectuer le recrutement du personnel, comme dans *Donnarumma all'assalto* d'Ottieri, aujourd'hui ces employés sont obligés de s'improviser « coupeurs de têtes ».

Le premier exemple de roman italien où cette figure apparaît est *Volevo solo dormire addosso* (1998) de Massimo Lolli. Son protagoniste, Marco, a trente-trois ans et travaille comme responsable du personnel dans la division Ressources Humaines de son entreprise où, à la suite d'une restructuration, on lui adresse un ultimatum : il devra réduire le personnel d'un tiers, peine la perte de son poste, mais au cas de réussite, il accédera à la direction des RH du secteur Europe du Sud de la multinationale.

Antithétique par rapport à ses anciennes responsabilités, ce poste conduit Marco à considérer ses collègues comme des « personnes à démanteler »¹ (Lolli, 2004[1998]: 34) à force de mises à la retraite anticipées et de négociations individuelles pour pas que l'affaire devienne matière de différend avec les syndicats.

Après un premier moment de désarroi, Marco s'adonne passionnément à cette tâche féroce quitte à la tourner contre sa propre personne lorsque pour atteindre le chiffre de départs établi et pour se libérer de l'angoisse croissante, il inscrit son propre nom sur la liste des licenciés et il part.

Son chef ne perd pas l'occasion pour le culpabiliser et pour imputer à sa prétendue agressivité le risque d'une montée de ce qu'il appelle des « formes de regroupement protestataires anti-entreprise anachroniques et anti-historiques »² en concluant aussi :

- Tu es l'homme le plus manipulable que j'aie jamais rencontré

Il dit tout bas

- Il suffit de t'appeler pour te dire « tu sais, il faudrait atteindre ce but qui est inatteignable, je ne crois pas que tu y parviendras » et là tu fonces comme un dingue. T'es comme tous les

¹ « persona da dismettere ». Pour favoriser les lecteurs francophones de cet article, les citations des romans italiens apparaissent en français dans le corps du texte et en version originale en note de bas de page. La plupart de ces textes n'ayant pas été publiés en français, les extraits cités sont traduits par Silvia Nugara (universités de Brescia et de Paris III) qui a également établi la version française du présent article et que nous tenons à remercier.

² « forme di aggregazione protestatarie e anti-aziendali anacronistiche e anti-storiche. ».

inadéquats et ceux qui manquent d'assurance, pour montrer le contraire tu fais des choses impressionnantes. C'est toi qui te presse toi-même comme un citron.³ (*idem*: 166s)

La sanction d'une conduite jugée dommageable par la même entreprise qui l'a prescrite à son employé est une situation typique de la logique perverse du nouveau capitalisme. Tout comme *Volevo solo dormire addosso* (lui aussi adapté au cinéma en 2004 par Eugenio Cappuccio), le film *Violence des échanges en milieu tempéré* (2004) de Jean-Marc Moutout a pour protagoniste un jeune homme fraîchement embauché par une société d'audit qui finit par découvrir qu'il ne doit pas seulement évaluer les marges d'amélioration des ressources mais encore il doit sélectionner les salariés licenciés.

Si dans ces cas le rôle de coupeur de tête est imposé par l'entreprise sous la forme d'un chantage, ailleurs, cette fonction est assumée par des professionnels recrutés à la besogne pour éviter de confier la tâche à leurs propres employées. Figure désormais popularisée par romans et films pour le grand public, un tueur professionnel en série est protagoniste d'*Up in the air* (2001), roman de l'américain Walter Kirn porté à l'écran en 2009 par Jason Reitman avec George Clooney protagoniste qui effectue des licenciements du personnel en excès pour compte d'une société spécialisée.

Sur cette antinomie entre raisons humaines et raisons du capital se base aussi *Cordiali saluti* (2005) d'Andrea Bajani, traduit en France sous le titre *Très cordialement*. Le personnage principal du roman bâtit sa carrière autour de son talent dans la rédaction de lettres de licenciement. Bien qu'il n'ait pas la responsabilité de désigner les destinataires de ces missives, ce personnage ne représente pas moins un « tueur », vite nommé « killer » par ses collègues. Mais derrière les hyperboles littéraires et le cynisme de ses lettres de licenciement, demeure un jeune homme pur exprimant son désaccord de manière subtile et implicite tout en accomplissant (pendant un certain temps) son devoir.

³ « - Sei la persona più manipolabile che io abbia mai conosciuto. / Parla piano. / - Basta chiamarti, e dirti "sa, c'è questo obiettivo irraggiungibile, non so se lei ce la farà" e tu parti come un dannato. Come tutti gli insicuri e gli inadeguati devi dimostrare il contrario e per questo dai buoni risultati. Sei tu che ti spremi come un limone. ».

Par le montage de ces lettres avec la description des activités récréatives organisées à la fois pour distraire et pour trier les travailleurs, Bajani a élaboré dans *Très cordialement* une parodie efficace et donc un acte de dénonciation du discours manipulateur des entreprises et de la deshumanisation constante à laquelle l'employé est soumis.

Une autre présence importante dans l'espace littéraire italien des années 2000, est celle des opérateurs de centres d'appel, la première étant la protagoniste d'*Il mondo deve sapere* (2006) de Michela Murgia ; un livre né sur l'Internet sous la forme de blogue (puis disparu) et devenu ensuite pièce théâtrale et film à succès (Cf. Virzì, 2008). Le cyber-carnet autobiographique avait été créé pour dire et dénoncer l'expérience de Murgia comme opératrice au centre d'appel de Kirby, vrai producteur d'électroménagers. En effet, le livre reproduit de manière fidèle la structure fragmentée d'un blogue, une forme qui semble être devenue une formule pour plusieurs textes parus ces dernières années en Italie, mais on trouve des cas semblables en France aussi, par exemple *Les tribulations d'une caissière* (2008) d'Anna Sam. L'authenticité de l'expérience racontée est un motif récurrent de ce type de textes comme dans le passage suivant:

Je suis étonnée par le nombre de gens qui croient que j'invente tout juste pour faire mon cabaret à temps perdu.

Les gens refusent de croire que tout cela m'arrive vraiment.⁴ (Murgia, 2010[2006]: 39).

Murgia réagit ici aux commentaires des lecteurs recueillis dans le blogue qui, expurgés du roman, sont une référence implicite et obscure pour tous ceux qui ignorent l'origine du livre. Cette forme de témoignage hybride est cependant efficace en ce qui concerne la narration des dispositifs par lesquels les opérateurs précaires de centre d'appel assument une identité fictive pour mettre en acte leur performance de standardistes modèle.

⁴ « Mi sconcerta l'alto numero di persone che pensa che io stia facendo allenamento di cabaret a tempo perso inventandomi tutto. / Le persone si rifiutano di credere che tutto questo mi stia accadendo davvero. ».

Ce camouflage peut être de l'ordre de la dépersonnalisation forcée de l'employé : Thierry Beinstingel en fait un élément majeur de son *Retour aux mots sauvages* (2010) narrant l'odyssée psychologique d'un cinquantenaire qui, après avoir été électricien dans une grande entreprise de télécommunications, est affecté à un nouveau service où il devient téléopérateur. Avec un prénom d'emprunt, il doit s'adresser à ses clients par une langue marketing vide et manipulatoire, réduite à une série limitée de « mots des services », de « mots à servir » et de « mots passe-partout » (Beinstingel, 2010: 52). Les retombées concrètes de la manipulation langagière sont cruciales pour Beinstingel qui, dans un article concernant les suicides en série dans son entreprise intitulé *Les mots qui tuent* (Cf. Beinstingel, 2009), suggère que c'est le langage même qui peut assassiner les travailleurs.

Chez Michela Murgia, ce déguisement identitaire est mis en scène d'une façon plus ludique, la protagoniste choisissant de s'appeler Camilla de Camillis et sans cesse exorcisant ironiquement sa situation. Camilla se doute tout de suite d'avoir intégré ce qu'elle appelle un « groupe criminel »⁵ (Murgia, 2010[2006]: 15), mais elle a besoin de gagner sa vie et la perspective de vérifier en personne les modalités d'action du groupe l'attire. A son entrée dans l'entreprise, la jeune femme note : « il est encore tôt pour mordre. Pour l'instant je vais jouer le jeu. Je vais être docile, perdue, ingénue. (...) Je reste dans le troupeau. Ça va être très bien »⁶ (*idem*: 9). Et à propos des collègues qui n'arrivent pas à comprendre la manipulation à laquelle elles sont soumises elle affirme : « les pauvres, je vais les sauver mais elles ne savent pas encore »⁷ (*idem*: 13).

Au sein de Kirby, elle se confond dans une cohorte de télévendeuses qui doit persuader des clientes potentielles - toujours des femmes au foyer - à accepter une démonstration à domicile avec un vendeur - toujours homme. Les téléopératrices allèchent les femmes en leur faisant miroiter un gentil hommage qui évidemment

⁵ « un'associazione a delinquere ».

⁶ « è presto per addentare. Per ora stiamo al gioco. Sono docile, spaesata, fingo di non capire. (...) Mi fingo del gregge. Sarà bellissimo ».

⁷ « Poverine. Io le salverò, ma non lo sanno ancora ».

n'existe pas. Cette stratégie au nom éloquent de « cheval de Troie » permet de pénétrer les foyers et de tromper les malheureuses en leur vendant un produit très cher sous couvert de leur faire un cadeau.

Le ton sarcastique adopté par Murgia dès le début de la narration découle de cette intention à mi-chemin entre documentation et divertissement comique et contribue à inscrire le récit dans une dimension autre par rapport à celle d'un simple journal intime. Cette approche est plutôt celle d'une journaliste d'investigation qui dévoile un univers méconnu tout en entretenant ses lecteurs.

La préoccupation de ces textes, que l'on appelle en Italie « romanzi precari », à savoir les « romans de l'emploi précaire », est généralement performative, puisque il s'agit d'outils à travers lesquels les auteurs se proposent d'agir auprès d'un large public, d'opérer une dénonciation. D'où l'intérêt de convoquer la dénomination de « littérature transitive » proposée par Dominique Viart : « Il ne s'agit plus en effet d'écrire - au sens absolu du terme - mais bien d'écrire quelque chose, ce pourquoi j'ai proposé d'appeler cette littérature : transitive » (Viart, 2008: 269).

Tout en affichant le mot « roman » sur leurs couvertures, la principale préoccupation formelle de ces ouvrages est de transmettre efficacement aux lecteurs la description d'un objet social précis, ainsi que de son expérience directe. En définitive, elles visent à susciter un sentiment de solidarité et à l'occurrence des formes d'engagement pour la cause des travailleurs précaires ou exploités.

Toujours est-il que cette opération de sensibilisation s'accompagne aussi d'un inconvénient relevé par Michela Murgia elle-même (Murgia, 2010 : 142-143), à savoir l'instrumentalisation des histoires de précaires devenus écrivains à des fins commerciales, avec, par conséquence, l'atténuation de leurs revendications. En effet, ces publications ont diffusé dans l'imaginaire collectif les figures stéréotypées du travailleur précaire, jeune et naïf (très différente par rapport aux personnages de Thierry Beinstingel), et de l'« écrivain précaire » qui publie ses récits de travail pour tenter d'acquérir un nouveau statut social.

De fait, entre 2004 et 2009 plus de soixante-dix titres centrés sur des salariés et sur leurs conditions de travail ont été publiés en Italie dans des collections de littérature narrative. Tout en étant pertinente, la dénomination « littérature du travail » ne saurait rendre compte de l'hétérogénéité de ce corpus de textes souvent inclassables qui « disent le travail » selon des modalités inédites où se mêlent à différents titres (auto)fiction et témoignage. Une bonne partie de ces nouveautés est produite et promue sur l'Internet, devenu lieu privilégié pour exprimer ses impressions, tisser des relations, diffuser et accéder à des formes alternatives d'information échappant à l'idéologie de la flexibilité.

Mais au-delà de ces circuits alternatifs, aujourd'hui l'intérêt pour le monde du travail en littérature est un phénomène transversal, comme le montre l'attribution du fameux prix littéraire Strega édition 2010 à l'ancien ouvrier devenu écrivain Antonio Pennacchi⁸ bien que pour un roman, intitulé *Canale Mussolini*, centré sur l'aventure préindustrielle de ses ascendants.

De surcroît, en 2011, le même prix a été remporté par l'écrivain-entrepreneur Edoardo Nesi qui, dans *Storia della mia gente*, se penche sur l'histoire des difficultés économiques de son entreprise familiale de production lainière, il Lanificio T. O. Nesi & Figli Spa de Prato. Il faut aussi rappeler l'assignation du prix Campiello 2010 à Michela Murgia pour son deuxième roman, *Accabadora*, sorti en France sous ce même titre, et, dans la section exorde, à *Acciaio* de Silvia Avallone, histoire sentimentale sur fond de ville industrielle, publié en France sous le titre *D'acier* et récompensé par le prix des lecteurs de *L'Express*. Sans compter qu'aux prix, s'ajoutent des taux de vente considérables qui ont valu aussi bien à Antonio Pennacchi qu'à Michela Murgia une réédition de leurs livres d'exorde.

⁸ Les romans de Pennacchi ne peuvent pas être examinés ici de manière plus approfondie du fait que les ouvriers protagonistes ne constituent pas des nouveaux profils de travailleurs et dépassent donc l'objet du présent article.

Une des raisons de ce succès est que de plus en plus de lecteurs se retrouvent, malgré eux, dans ces « héros » de la flexibilité sans cesse obligés de se remettre en jeu. Les activités, le manque de perspectives ainsi que les sanctions que les travailleurs précaires subissent sont à l'origine de cette forte souffrance identitaire que Richard Sennett dans *The corrosion of character* (1998) a si bien analysée et que d'autres études ont su relever notamment par le biais d'une approche linguistique ou discursive (Cf. par exemple Zimmermann, 2006). Et pour cause, car en effet les manipulations subies et exercés à contrecœur par les personnages littéraires que nous avons évoqués passent toujours par le langage et par l'emploi de formes de communication perverse où l'interlocuteur est piégé et réduit à l'impuissance. Ces travailleurs doivent faire front à des ultimatums où ne pas obéir aux ordres de son chef équivaut à perdre son poste. C'est dans cette hétéro-détermination légitimée par la précarisation de l'emploi que demeure la spécificité de ces nouvelles figures de travailleurs parmi lesquelles celles de coupeur de tête et de télévendeurs nous paraissent les plus marquantes. S'agissant de pratiques professionnelles essentiellement basées sur l'usage de la parole, la littérature peut être particulièrement apte à enregistrer et à dénoncer leurs dynamiques de dégénération.

Compte tenu du contexte social et des difficultés économiques et occupationnelles dans lesquelles nous vivons, on peut avancer l'hypothèse que le travail sera encore un thème persistant dans la littérature des années à venir.

Bibliographie :

AVALLONE, Silvia (2011). *Acciaio*. Milano: Rizzoli.

[traduit de l'italien en 2011 par Françoise Brun sous le titre *D'acier*. Paris: L. Levi].

BAJANI, Andrea (2005). *Cordiali saluti*. Torino: Einaudi.

[traduit de l'italien en 2005 par Vincent Raynaud sous le titre *Très cordialement*. Paris: Editions du Panama].

BEINSTINGEL, Thierry (2009). « Les mots qui tuent », *L'Humanité*, 21 septembre.

BEINSTINGEL, Thierry (2010). *Retour aux mots sauvages*. Paris: Fayard.

- KIRN, Walter (2001). *Up in the air*. New York: Doubleday.
- LAROCHE, Pierre (1985). « Existe-t-il une 'Letteratura dell'azienda'? », *Du Réalisme à l'Irréalité*, vol. II, Abbeville Cedex: Presses Universitaires de Vincennes, pp. 263-281.
- LOLLI, Massimo (2004) [1998]. *Volevo solo dormire addosso*. Arezzo: Limina.
- MASCOLO, Dionys (1964). *Lettre du 21 décembre à Ottiero Ottieri*.
[dans le Fond Ottieri déposé auprès du Fond Manuscrits de l'Université de Pavie].
- MURGIA, Michela (2010) [2006]. *Il mondo deve sapere*. Milano: Isbn.
- MURGIA, Michela. (2011). *Accabadora*. Torino: Einaudi.
[traduit de l'italien en 2011 par Nathalie Bauer sous le même titre Paris: Seuil].
- NESI, Edoardo (2011). *Storia della mia gente*. Milano: Bompiani.
- OTTIERO, Ottieri (1959). *Donnarumma all'assalto*. Milano: Bompiani.
[traduit de l'italien en 1963 par H. Pasquier sous le titre *Les grilles du paradis*. Paris: Stock].
- PENNACCHI, Antonio (2010). *Canale Mussolini*. Milano: Mondadori.
- SAM, Anna (2008). *Les tribulations d'une caissière*. Paris: Stock.
- SENNETT, Richard (1998). *The Corrosion of Character*. New York : WW Norton Press.
[traduit de l'anglais en 2003 par Pierre-Emmanuel Dauzat sous le titre *Le travail sans qualités - Les conséquences humaines de la flexibilité*, Paris: Albin Michel].
- VIART, Dominique (2008). « Défections de la parole : écrire à l'épreuve des faits », *Tout contre le réel. Miroirs du fait divers*, Paris: Le Manuscrit, 2008, pp. 267-295.
- VITTORINI, Elio (1961). « Industria e letteratura », *Menabò*, n° 4, pp. 13-20.
- VOLPONI, Paolo (1962). *Memoriale*. Milano: Garzanti.
[traduit de l'italien en 1964 par Maurice Javion sous le titre *Pauvre Albino*. Paris : Grasset].
- ZIMMERMANN, Bénédicte (2006). « Dire la flexibilité. Entre performance et implication de soi », *Mots. Les langages du politique*, n° 82, pp. 95-109.

Références cinématographiques :

- CAPPUCCIO, Eugenio (2004). *Volevo solo dormire addosso*.
- MOUTOUT, Jean-Marc (2004). *Violence des échanges en milieu tempéré*.
- REITMAN, Ivan (2001). *Up in the air*.
- VIRZÌ, Paolo (2008). *Tutta la vita davanti*.

