



Chapitre 20 : "L'invisible mission secrète des 'objectifs non atteints'"

Par Merouane

Publié sur Fanfictions.fr.

[Voir les autres chapitres.](#)

Ah, les **objectifs**, cette promesse que tout téléconseiller reçoit en arrivant, comme un bon vieux **contrat de mariage** signé sous la contrainte. **Les objectifs**, tout le monde en parle, mais personne ne sait vraiment ce que c'est. C'est un peu comme ces promesses de campagne électorale : tout le monde les entend, mais au final, on se retrouve toujours dans le même trou.

Tu commences ta journée avec un **objectif** en tête, tu sais que si tu l'atteins, tu seras félicité, peut-être même tu recevras une **récompense**, peut-être même une **prime**. Mais très vite, tu réalises que **l'objectif est une chimère**, une **illusion** qu'on te présente pour te faire croire que tu contrôles ta destinée, alors que, au fond, tu n'es qu'un pion dans un jeu où les règles changent sans cesse.

Le **premier piège** est de croire que les **objectifs** sont atteignables. Oh, bien sûr, au début, tu les vois comme une **défi** amusant, un challenge à relever. "Je vais tout défoncer !" Mais, au fur et à mesure que les jours passent, tu t'aperçois que l'objectif grimpe **toujours plus haut**, comme un **mirage** dans le désert, juste à portée de main, mais jamais assez près pour que tu puisses y toucher.

Le **second piège**, c'est que les objectifs sont **changés** en fonction des résultats. Non, ce n'est pas toi qui les as ratés, c'est que, **en fonction des statistiques**, le niveau a été **réajusté**. Ah, tu crois avoir fait un super score en prenant 50 appels ? Et bien, ce n'est plus suffisant. Maintenant, il faut en prendre 60, et que 80% de tes ventes soient qualifiées comme **premium**. Mais pourquoi ? Parce qu'on a dit qu'il fallait. Et si tu n'atteins pas ce chiffre, tu vas te faire rappeler par le **superviseur**, qui te dira avec son sourire professionnel : *"T'as bien bossé, mais tu peux mieux faire..."*

Il faut que tu sois **plus rapide, plus efficace, plus souriant**, et surtout, **moins humain**. Oui, ça c'est le vrai secret : les objectifs ne sont pas faits pour toi, mais pour que l'entreprise puisse continuer à **faire son beurre**, avec **moins d'effort**, et **plus de pression**. Alors peu importe si tu as **sacrifié tes week-ends, ton temps libre**, ou même un peu de ta **santé mentale**, ce qui compte, c'est le nombre d'appels que tu as passés. Le reste ? Bah... **c'est secondaire**.

Tu réalises assez vite que **les objectifs ne sont jamais atteints**. Pourquoi ? Parce que c'est **impossible** d'atteindre un objectif que tu n'as jamais été censé atteindre. C'est comme un **jeu vidéo** où l'objectif est **toujours un cran au-dessus** de ta capacité. Et si par miracle tu arrives à toucher le but, il y a toujours un **nouveau critère** qui apparaît, plus complexe et

encore plus inatteignable. Ah, les fameuses **surprises de fin de mois** : le **client a un problème technique** ? Et bien, tu n'as pas pris assez de ventes. La **connexion était mauvaise** pendant 10 minutes ? Dommage, tu n'as pas atteint ton taux de **satisfaction client**.

Et là, tu vois ton superviseur arriver, avec son regard compatissant mais vide. *"T'as pas atteint tes objectifs cette semaine, tu sais..."* Oui, bien sûr, je sais. Je sais que, comme chaque mois, je vais devoir voir mes efforts être réduits à **rien**. Mais, comme chaque fois, je vais sourire, dire *"Ok, je vais m'améliorer la semaine prochaine"*, et recommencer à jouer le **jeu sans fin. Le jeu du hamster dans sa roue**.

Mais, comme pour toutes les grandes arnaques, il y a un moment où tu réalises que **le jeu est truqué**. Ce n'est pas toi qui échoues, c'est le **système** qui est fait pour te faire échouer. Quand tu regardes autour de toi, tu vois des collègues qui se battent avec leurs **objectifs**, leurs **KPI**, comme des gladiateurs dans une arène, essayant désespérément de rester debout sous la pression des chiffres. Mais au bout du compte, tout ça n'a qu'un seul but : **le système gagne**. Le client est content tant qu'il ne se plaint pas, et Webhelp se frotte les mains, car **tout est sous contrôle**.

Parte 2 :

Il était une fois, dans un **open space sans fenêtres**, un téléconseiller qui croyait encore à la **récompense méritée**. Il avait donné le meilleur de lui-même : voix douce, sourire audible, pitch calibré, CNIL récitée comme un psaume. Il avait tout fait, même vendu des abonnements à des clients qui voulaient juste résilier. Il attendait donc la **récompense suprême**.

Et il l'a eue.

Un **café froid**, posé sur la table de pause, laissé là par un collègue compatissant, et... une **pile de paperasse** à remplir. Formulaires, tableaux Excel imprimés, "fiche d'analyse de ton ton", "évaluation de ta posture téléphonique", et bien sûr, le **formulaire de satisfaction post-coaching** (tu n'as pas été coaché, mais bon, c'est dans le process).

Tu pensais à une **prime**, peut-être ? Quelle idée. Tu n'es pas là pour l'argent, **tu es là pour l'expérience**, voyons ! Et puis tu as déjà eu quelque chose d'encore mieux qu'une prime : une **tape sur l'épaule** de ton superviseur, suivie du grand classique :

"Tu es vraiment un pilier de l'équipe. Continue comme ça, on compte sur toi."

Mais toujours pas d'augmentation. Pas de jours off. Pas même un gobelet de café chaud. Juste... **du papier**.

Et puis arrive le moment des fameuses **"récompenses d'équipe"**. Le top vendeur du mois ? Il gagne un **T-shirt avec le logo du projet**. Taille M. Toujours M. Jamais S, jamais L. Toujours M. Même si t'es XXL, c'est M ou rien, c'est **l'excellence dans la standardisation**.



Et toi, qui n'as pas été top vendeur, tu gagnes... le droit de **continuer à répondre au téléphone**. Et de sourire. Toujours sourire. Car ici, même ton épuisement doit être **positif**.

Le café est froid ? Pas grave. Tu n'avais pas le droit de le boire à ton poste de toute façon. La paperasse est inutile ? Peut-être, mais elle permet aux superviseurs de dire "*On encadre notre personnel.*" Les clients hurlent ? C'est un **enjeu de qualité de service**. Tes 300 appels par jour ne comptent pas s'ils ne sont pas **qualifiés**.

Et tu réalises, en regardant le café froid trembler sous le souffle de la clim, que **la vraie récompense**, dans ce monde absurde, c'est de **tenir une journée de plus sans exploser**. C'est ça, **l'héroïsme silencieux** du casque micro.

Publié sur [Fanfiction.fr](https://www.fanfiction.fr).

[Voir les autres chapitres](#).

Les univers et personnages des différentes oeuvres sont la propriété de leurs créateurset producteurs respectifs. Ils sont utilisés ici uniquement à des fins de divertissement etles auteurs des fanfictions n'en retirent aucun profit.

2026 © Fanfiction.fr - Tous droits réservés