

# Une nuit @thecallcenter

Stéphane Bortzmeyer

<stephane+blog@bortzmeyer.org>

Première rédaction de cet article le 12 novembre 2020

<https://www.bortzmeyer.org/night-call-center.html>

Auteur(s) : Chetan Bhagat

ISBN n°978-2-234-06023-4

Éditeur : Stock

Publié en 2007

---

Un roman de Chetan Bhagat très drôle et très vivant, mais sur un sujet pas forcément amusant, celui des travailleurs de l'ombre du "call center" en Inde.

Les héros travaillent dans une de ces entreprises, désormais bien connues (cf. le film "Slumdog Millionaire") qui répondent en permanence à des appels d'utilisateurs perdus, qui ne savent pas faire fonctionner un des équipements compliqués qu'on nous vend. En l'occurrence, pour les personnages du roman, l'électroménager, d'où, par exemple, une client qui a démonté le four électrique pour faire rentrer la dinde de Thanksgiving et qui se plaint d'avoir reçu une décharge électrique.

On suit tous les problèmes de bureau, le chef incompetent et ses idées idiotes, la vision qu'ont les Indiens du reste du monde, la collègue avec qui le héros a une liaison, les conseils du formateur, les clients (« il y a dix mecs intelligents aux États-Unis; les autres nous appellent ») et, une nuit, pendant une panne du système téléphonique, un appel inhabituel qui va tout changer. Je ne vous raconte pas, mais je vous recommande la lecture. C'est à la fois plein d'humour, et ça parle pourtant de choses sérieuses.

(J'ai lu la traduction française, l'original, écrit en anglais, était "One night @ the call center", avec des espaces.)