



■ Lettre aux amis et aux clients

Les organisations les plus performantes et les plus créatives sont celles où les gens savent confronter leurs points de vue et affronter la réalité pour la transformer. Mais que cela ne serve pas de prétexte aux tyranneaux de service pour exercer leur insupportable domination sur leurs contemporains au détriment de la nécessaire cohésion et, au final, de la vraie réussite.

Faisons œuvre de salubrité !

Robert Sutton, Professeur de management à Stanford, vient de publier un petit ouvrage assez réjouissant intitulé « *The No Asshole Rule : Building a Civilized Workplace and Surviving One That Isn't* », (Traduit sous le titre assez direct de « *Objectif Zéro- sale-Con* » et publié chez Vuibert).

Il s'agit en résumé d'apprendre à détecter, puis à se débarrasser des Sales C... Certifiés (les SCC) qui créent dans nos organisations une ambiance invivable pour le commun des mortels, c'est-à-dire vous et moi.

Certes, d'aucuns prétendent que ce sont les systèmes qui engendrent ce type d'engeance. L'esprit de compétition exacerbé de l'économie libérale expliquerait en grande partie les phénomènes tant critiqués de harcèlement, de stress au travail...

Mode d'emploi

Arsouilles, gribouilles ou bien andouilles

Certains ont le verbe haut, d'autres le visage chafouin

Tous ne sont pas de sexe masculin, mais ce qui leur est commun

C'est que tous les sales c... de la terre deviennent très vite casse c...

D'une imagination sans faille pour vous les briser menu,

Ils se reconnaissent souvent à leur air obtus

Justifiant avec l'énergie du désespoir

Chaque centimètre carré de leur pouvoir

Comment éviter que cette engeance ne prolifère

Comme des cafards auprès d'un calorifère ?

A cette question, une seule solution :

Tue en toi le sale c... en gestation

.../...

Outre le fait qu'on déplore ces mêmes dysfonctionnements dans le secteur public, a priori protégé de ces impératifs basement matérialistes, force est de constater que même dans les entreprises exposées au vent de la concurrence mondiale, tout ne va pas si mal : les mêmes causes produisant les mêmes effets, ce devrait être l'enfer partout. Or ce n'est pas, Dieu merci, le cas général.

Formulons donc l'hypothèse plus vraisemblable que beaucoup de ces dérives résultent de choix, conscients ou non, des individus eux-mêmes.

Cyniques, pervers ou simplement pragmatiques, certains (ou certaines, car les femmes de pouvoir savent aussi parfois être féroces !) ont bien compris en effet que l'ironie, l'agression verbale, les grosses colères, le mépris affiché, l'intimidation, la goujaterie, la muflerie, la misogynie, l'usage de sobriquets, la grossièreté, la condescendance, le manque de reconnaissance, l'indifférence feinte, la critique systématique et les vexations de toute nature étaient des armes redoutables pour conquérir et garder le « pouvoir ».

Et le drame, c'est que ça marche, au moins un certain temps : manquant d'esprit de répartie, cherchant à se justifier contre des reproches injustes, ou tétanisés par la crainte de représailles, rares sont ceux qui parviennent à ignorer ces agressions, encore moins à les dénoncer ou à s'y opposer.

De plus le SCC saura aussi manier le chaud et le froid, cherchant à mettre les rieurs de son côté, voire même à se poser en victime de l'incompréhension, de l'incompétence ou des complots de ses contemporains.

Et malheureusement, contrairement au happy end des scénarios hollywoodiens, ce n'est pas toujours le méchant qui perd à la fin, la providence étant souvent aveugle et sourde...

Pire encore, ces comportements sont contagieux et deviennent la norme...

Or, force est de constater que les SCC nuisent gravement à, la performance durable : peur de l'initiative, dissimulation, fébrilité, dépression, absentéisme, découragement, mesquineries, vengeances, démissions, conflits, procès... La liste des dégâts tant directs que collatéraux est lourde.

On peut aussi légitimement considérer que le travail, malgré son étymologie (tripalium = instrument de torture !) n'a pas à être un lieu de souffrance ou de maltraitance.

Il convient donc, pour des raisons autant pratiques que morales, d'éliminer cette espèce redoutable, en commençant par mieux recruter (s'assurer non seulement de la capacité à obtenir des résultats, mais aussi de la manière d'y arriver), en édictant quelques règles de bonne conduite et en sanctionnant les comportements inadéquats ou indéliçats...

Et surtout en commençant par nous interroger sur nous-mêmes : qui, à un moment ou à un autre, n'a en effet pas joué le SC de service ? Qui n'a jamais résisté à lancer trait d'esprit qui fait rire l'assemblée... et blesse un collègue ? Qui n'a jamais envoyé d'e-mails cinglants avec des copies à la terre entière ? Qui n'a jamais coupé la parole impoliment ? Qui n'a jamais trié son courrier en faisant semblant d'écouter son visiteur ? Qui n'a jamais fait sauter un rendez-vous par facilité ? Qui n'a jamais persiflé ? Qui ne s'est jamais laissé griser par les oripeaux du pouvoir ? Qui n'a jamais affiché de dédain pour les plus humbles en les traitant comme s'ils étaient invisibles ?...

Bref qui n'a jamais manqué de « savoir-vivre » ? C'est de fait dans l'élégance dans l'action qu'on reconnaît les vrais leaders, rarement dans la brutalité ou la médiocrité.

Puissions-nous cultiver le goût du « bien être ensemble » !

**Vous souhaitez dorénavant recevoir notre
Lettre aux Amis et aux Clients par mail ?
Alors renvoyez nous votre adresse
électronique à : contact@bmv-associes.fr**

Lille, le 1^{er} septembre 2007

G. Brulant

J. Chapurlat

A-C. Delvinquière

J-P Fray

J. Motte

Y. Lacomblez

P. Rouer