

Les mots pour lutter contre les maux

Article publié dans le Temps, 15 septembre 2007

Depuis toujours, la parole est enjeu de lutte. Et celle des collaborateurs est curieusement absente de la plupart des ouvrages consacrés au management. A croire qu'ils n'ont rien à dire, contrairement aux brillants professeurs, aux sémillants consultants et aux top managers.

Chacun trois ouvrages dont il est question démontrent qu'il n'en est rien. Attention, accrochez-vous ! La rentrée sera difficile...

"LE TRAVAIL INTENABLE, RESISTER COLLECTIVEMENT A L'INTENSIFICATION DU TRAVAIL", SOUS LA DIRECTION DE LAURENCE THERY, EDITIONS LA DECOUVERTE, COLLECTION ENTREPRISE ET SOCIETE, 2006, 245 P.

Voilà un ouvrage qui examine sans fard le coût engendré par la domination du management moderne. Selon le collectif d'auteurs, le zéro défaut, la qualité totale, l'orientation client, le changement permanent, la conduite par objectif participent de facto à une « intensification du travail ». Ce phénomène, qui irradie tous les champs d'activités, épouse de nombreuses formes distinctes : hausse des normes de productivité, élévation des cadences, raccourcissement des délais, généralisation des travaux répétitifs. L'ouvrage militant fourmille d'anecdotes terrifiantes. Celle de Sandra qui, en fin d'après-midi, après avoir mis 20'000 biscuits dans leurs boîtes, ne sent plus son épaule enflammée. Celle d'Hélène, téléopératrice dans un centre d'appels, qui gère des centaines de conversations normées par jour, mais où toujours « le sourire doit s'entendre ». Loin de sombrer dans une critique marxiste des appareils de production, la seconde partie du livre est consacrée à refonder les canons de la pratique syndicale. Et les auteurs de démontrer qu'une recherche-action intelligemment conduite et participative peut recréer du collectif, là-même où l'organisation du travail l'avait émietté. Remarquable.

"LA REVOLTE DES VIRES, COMMENT FAIRE TREMBLER VOTRE PATRON", PAR SYLVIE BOMMEL ET ANNE-LAURE REVEILHAC, EDITIONS BOURIN, 2006, 281 P.

La pratique du licenciement se banalise et la caste des intouchables semble se réduire à portion congrue : aucun salarié n'est aujourd'hui à l'abri d'un licenciement. L'ouvrage propose d'ailleurs un test empirique de « vulnérabilité » professionnelle par lequel le lecteur peut évaluer le risque de se faire débarquer. D'un point de vue général, ce livre, rédigé par une avocate et une DRH-journaliste, précise -avec force exemples- les pièges dans lesquels il convient de ne pas sombrer lorsque les trompettes du licenciement sonnent l'hallali. Les premiers chapitres insistent sur les bons comportements qui évitent de perdre son job (usage raisonné du courriel et du téléphone professionnels à des fins personnelles, respect des directives, etc). Mais l'appel à la révolte démarre réellement au cinquième chapitre où l'on découvre que ce livre est réalité un redoutable condensé de stratégie et de négociation, le droit du travail cédant parfois le pas à l'art de la guerre. Patron, frémissez !

"VIOLENCES EN ENTREPRISE, COMMENT S'EN SORTIR ?" PAR CHRISTINE MARSAN, EDITONS DE BOECK, 2006, 346 P.

Sujet éternel d'étude, la violence et le conflit au travail ne cessent de turlupiner les neurones des chercheurs. Là aussi, l'ouvrage de C. Marsan articule avec subtilité les références théoriques avec le sel empirique du terrain, l'écoute étant revendiquée par l'auteur comme vertèbre méthodologique. Le livre, très structuré et rédigé avec un talent pédagogique rare, déplie, un peu à la manière d'une carte routière, les multiples dimensions de la violence : tout d'abord l'historique du phénomène ; ensuite la présence de la violence dans le champ du travail -avec son cortège de harcèlements en tout genre- ; enfin l'auteur présente les origines organisationnelles de la violence. Le livre se clôt naturellement sur une photographie des acteurs de la violence (clients et dirigeants). Un ouvrage de réflexion, éclairant comme un feu d'artifice.

Copyright 2005 ProLitteris et Stéphane Haefliger, CH 8033 Zürich

Stéphane Haefliger
Sociologue
Boulevard de Grancy 27
1006 Lausanne

Tél. perso: 021 617 31 55
Mobile: 079 742 67 81

E-Mail: stepcom@bluewin.ch