

BÉATRICE QUASNIK

DIRIGE LE DÉPARTEMENT

« COACHING DES PERSONNES ET DES ÉQUIPES » D'ENOS

Courriel : beatrice@enos-conseil.com

Résistances



Des décisions dictées par le profit à court terme d'un côté, la nouvelle norme ISO 26000 qui prend à son compte des objectifs ambitieux et humanistes de l'autre. Ces deux composantes tissent la toile de fond contrastée sur laquelle nous avons à tracer un cheminement honorable et réaliste.

Nous, c'est-à-dire chacun d'entre nous, acteurs de la vie de l'entreprise et de la société. Car rien ne se fera sans nous.

DES QUESTIONS QU'ON OSE À PEINE SE POSER

Ce sont des Cadres Dirigeants fiables et discrets. Rien à voir avec le « bling bling » et les caricatures du Fouquet's. Ils ont des agendas chargés mais savent prendre sur leur temps personnel pour se retrouver régulièrement au sein d'un cercle de réflexion aussi discret qu'eux. Les thèmes sur lesquels ils se penchent sont dans l'épure institutionnelle.

Toutefois, leur motivation profonde, la raison majeure de leur assiduité, est autre. Ils ont besoin de se retrouver pour se dire ce qui partout ailleurs ils ne s'autoriseraient pas : « Mais où allons-nous ?! ».

Mon interlocuteur fait partie de ce club. Il cherche une voie de sortie, un remède, quelque chose pour soigner ce grand corps malade qu'est devenu le management de son entreprise. Malade au sens psychique :

- Nous sommes devenus schizophrènes ...

Et je comprends que tout le monde continue à faire « comme si », alors que les preuves sont évidentes que cette réalité a basculé et n'est plus qu'un souvenir.

- Je n'aurais jamais cru que je travaillerais un jour pour une entreprise où les hommes compteraient moins que l'immobilier, me dit-il en conclusion de notre entretien

En l'écoutant, je repense à ce film d'actualité, comme on en projetait autrefois dans les cinémas, que j'ai vu il y a quelques jours. Nous sommes en 1940 et les troupes ennemies entrent dans Paris. Il y a un gros plan sur un homme d'âge mûr, bien habillé, qui regarde ce spectacle inimaginable. Il essaie de dire quelque chose mais ses lèvres tremblent, les mots lui manquent. Des larmes coulent sur son visage.

Lui aussi a fait confiance et se sent trahi.

« Mais où allons-nous ?! ».

La suite de l'histoire, nous la connaissons. Après le désarmement moral, la débâcle et l'exode, il y a eu un sursaut collectif et salvateur. La Résistance s'est formée, les forces alliées se sont mobilisées et après six années de guerre la France a été libérée.

UNE NORME POUR GUIDE

Aujourd'hui je découvre la nouvelle norme ISO 26000 qui est sur le point d'être officialisée après des années de réflexion au plus haut niveau international. Elle est centrée - je ne vous apprends rien - sur la responsabilité sociétale et la contribution des organisations au Développement Durable.

Regardons cela de plus près. Il y a sept questions centrales bien identifiées : la gouvernance de l'organisation, l'environnement, la contribution au développement local, la protection du consommateur, les relations et conditions de travail, les bonnes pratiques des affaires et les droits de l'Homme.

Je ne peux que constater l'évolution remarquable de cette conception de la Qualité, et une volonté affichée de la porter à un niveau global de prise en compte des réalités sociales, économiques et politiques.

Et en même temps je me demande comment va se jouer la confrontation entre cette ambition humaniste et la réalité telle qu'elle se présente à nous. Deux mondes ... comment les associer pour ouvrir des pistes d'action ?

J'esquisse ici une réponse, qui vaut pour moi ... pour vous aussi peut-être ? L'entreprise existe, mais ce n'est pas seulement une personne morale. Elle existe parce que chacun d'entre nous la fait vivre comme communauté de personnes œuvrant dans un but commun : la production d'un bien, d'un service. Le rôle de l'individu dans le système ne peut être nié. L'entreprise, c'est nous.



Photo : Simon Fellous

Ce qui s'y passe ... passe par nous. Il y a bien d'autres questions d'intérêt public pour lesquelles nous avons tous accepté de prendre notre part de responsabilité.

Je pense à une campagne d'information qui s'est affichée sur tous les murs de nos villes et les pages de nos périodiques il y a quelques années. C'était la campagne de lutte contre le sida. Souvenez-vous, on pouvait lire : « Le sida, il ne passera pas par moi ». Je sais, le rapprochement est choquant, voire cruel, ... et pourtant ! Nous avons tous accepté le rôle que nous jouons en tant que personne et pris notre part de responsabilité dans la propagation – ou non – de ce fléau.

Nous y voici : le point focal dont on ne peut pas faire abstraction, c'est ce qu'en conscience je choisis de faire ou pas, ce à quoi je dis « oui » ou « non ».

Poursuivons le raisonnement. L'entreprise, c'est moi, toi, lui, elle - chacun d'entre nous dans son rôle professionnel. Comment puis-je m'emparer de la norme ISO 26000 pour la faire vivre ?

J'avance encore d'un pas et je tente de traduire en termes quotidiens les sept questions centrales citées plus haut. Quand je suis en situation :

- de constater une prise de décision à haut niveau mal avisée (gouvernance de l'organisation),
- de contribuer à endommager la terre, l'eau ou l'air autour de moi (environnement),
- d'aller dans le sens d'une diminution de l'activité dans la zone géographique où je travaille (la contribution au développement local),
- de co-produire des produits ou des services en misant sur la crédulité ou le manque d'information du consommateur (la protection du consommateur),
- d'observer un abus de position dominante qui nuit à la santé physique ou psychique des personnes (relations et conditions de travail),

- d'être témoin de corruption (bonnes pratiques des affaires),
- de participer à des situations qui ne respectent pas la dignité humaine (droits de l'Homme).

... Alors je ne ferme pas les yeux et je me dis : « cela ne passera pas par moi ».

COMMENT FAIRE ?

Ne pas fermer les yeux ne signifie pas devenir un martyr. Il y a un fossé entre l'ambition louable du texte et la complexité des réalités dans lesquelles chacun d'entre nous doit trouver à se positionner, réalités complexes, parfois difficiles à déchiffrer et à gérer et qui, disons-le ... dans un cadre professionnel nous exposent à des risques personnels majeurs.

À chacun de trouver la justesse des réponses qu'il ou elle donne et donnera. Nul ne peut se dire étranger à ce qui se déroule, ni en être tenu pour le seul et unique responsable, bien sûr. Quant à jouer en permanence le rôle de dénonciateur des abus, comme pour s'en abstraire et se donner le beau rôle à moindre coût, le lecteur sait, s'il a déjà fréquenté ces chroniques, que c'est hors sujet.

Nous avons à partager une communauté de destin. C'est le moment d'en parler. Et avec le patrimoine moral dont nous sommes les héritiers, quelques réponses gravées dans le marbre de l'histoire du XX^{ème} siècle pourraient bien constituer aujourd'hui de précieuses sources d'inspiration. Fraternité, solidarité, coopération : l'incarnation des valeurs de la démocratie passe aussi par nous.

BÉATRICE QUASNIK