

Textes professionnels

Ces histoires sont des fictions :

toute ressemblance avec des personnes ayant réellement existé ...

Elle ont été écrites par Patrick SUREAU.

Elle ont été inspirées de faits réels.

Table des matières

<i>Entretien d'embauche.....</i>	<i>2</i>
<i>Dix heures par jour.....</i>	<i>7</i>
<i>Refus de collaborer.....</i>	<i>11</i>
<i>Déplacement à temps partiel.....</i>	<i>16</i>
<i>Déplacements.....</i>	<i>23</i>
<i>La limite.....</i>	<i>26</i>

Entretien d'embauche

Daniel avait été convoqué à Lyon, cette chaude après-midi d'avril 1981.

Il avait mis son costume gris-bleu d'été,
qu'il avait acheté cinq ans auparavant pour son mariage,
ainsi qu'une chemise couleur crème, et une cravate rouge.

Cela n'était certes pas sa tenue habituelle,
lui qui préférait une tenue décontractée ;
mais, pour un entretien d'embauche, il pouvait faire un effort.

L'homme qui le reçut pour l'entretien était en chemise.

Rapidement, Daniel tomba la veste, puis aussi la cravate.

Sans être vraiment cordial, l'homme n'était pas antipathique.

Quand celui-ci lui demanda s'il était compétent dans tel ou tel domaine,
Daniel, eu l'impression qu'on lui demandait l'impossible ;
il choisit l'humour.

Il répondit que, s'il était compétent dans tous ces domaines,
ce n'est pas à un poste de chef de projet qu'il postulerait,
mais à celui de Directeur de projet, comme son interlocuteur.

Il était dans une période d'assez grande confiance en lui.

Le poste envisagé était un poste de chef de projet informatique, à Annecy.

Daniel avait été chef de projet informatique,
dans une autre SSII (Société de Services et d'Ingénierie Informatique),
en région parisienne.

Il avait été responsable d'une équipe qui avait comporté jusqu'à cinq ingénieurs,
et qui travaillait sur un progiciel exploité en temps réel.

Ce progiciel, il l'avait largement développé, seul au départ, partant d'une version rudimentaire.

Il avait pris en charge sa montée en puissance, étendant les fonctionnalités, mais aussi développant une communication en temps réel avec les clients, une sorte de messagerie électronique avant l'heure, fiabilisant et automatisant l'exploitation, assurant une maintenance en temps réel.

Il s'était senti finalement assez confiant en lui. A un moment de la conversation, son interlocuteur évoqua les déplacements, lui expliquant que sa fonction pouvait l'amener à se déplacer, un jour par mois, sur un autre site.

Cela ne lui posait pas de problème, il avait connu ça dans une vie antérieure, quand il était ingénieur d'études dans des entreprises de Travaux Publics.

Il n'imaginait pas un seul instant qu'on pourrait lui « demander », un jour, de se déplacer des semaines entières à l'autre bout de la France.

D'ailleurs, qu'on put exiger cela d'un salarié, ça lui aurait semblé complètement impossible.

Il négocia donc son contrat de travail, conservant pratiquement son salaire de parisien, qui s'avéra par la suite supérieur à celui de son nouveau chef, qui était responsable d'une « plateforme » de quarante ingénieurs.

C'était une période de forte inflation, et les salaires étaient revus tous les six mois, avec une part d'augmentation générale et une part personnalisée.

Entrant dans la société le 20 juillet,
il avait demandé que soit inscrit, dans son contrat de travail,
le fait qu'il bénéficierait de l'augmentation générale de janvier suivant,
bien que le délai soit légèrement inférieur à six mois.

Cette clause allait d'ailleurs être
une des premières occasions de conflit avec son nouvel employeur.

FIN

Dix heures par jour

Rappel des épisodes précédents.

Moi, Daniel E., avais été embauché à SADRO Annecy, une société de services et d'ingénierie informatique (SSII), pour travailler comme chef de projet informatique.

J'étais arrivé en plein été 1981.

J'avais alors apprécié la qualité de vie possible, à condition que le travail ne me prenne pas tout mon temps et toute mon énergie.

Quelques mois après mon arrivée, j'avais demandé à la direction de travailler à 4/5, me libérant le mercredi.

« ON » m'avait alors changé d'affectation, me rattachant à une entité parisienne, pour intervenir sur des clients à Lyon, puis à Grenoble.

Un peu plus tard, un chef (directeur d'agence) m'a dit que l'on n'avait rien à reprocher à la qualité de mon travail, mais que le Grand Gourou (que l'on appelait couramment GG) avait eu très peur que mes idées (qualité de la vie, temps partiel) ne contaminent mes collègues.

Après avoir passé un certain nombre de mois dans ces conditions, environ un an et demie, me déplaçant quatre jours par semaine, voire cinq, en rentrant tous les soirs chez moi, pour essayer de reconstruire une vie personnelle que l'ambiance de SADRO avait largement contribué à détruire (divorce), j'avais eu une crise de sciatique, très douloureuse ; j'avais été arrêté trois semaines, « cloué » sur un lit dur, puis j'avais suivi des séances de kinésithérapie.

J'avais ensuite demandé, avec insistance et ténacité,
un changement d'activité,
et, en même temps, j'avais sérieusement envisagé de quitter SADRO.

Un jour que j'étais en train de passer un entretien d'embauche,
dans une société de la banlieue de Lyon,
l'assistante du Grand Gourou avait cherché en vain à me contacter.

Bref, j'ai été convoqué à un entretien avec le patron.

L' entretien.

Etaients présents à cet entretien :

Le Grand Gourou,
Un gars costaud, genre garde du corps,
Moi.

Le Grand Gourou m'a annoncé qu'il acceptait de me confier un projet de
réalisation,
sur place à SADRO Annecy.

Il m'a déclaré, à peu près en ces termes :
« Monsieur E., je connais vos idées sur la qualité de la vie,
à SADRO il n'en est pas question,
ce n'est pas huit heures par jour mais dix heures,
vous avez six mois pour faire vos preuves ».

L'entretien s'est terminé là ;
ni le gars costaud, ni moi, n'avons eu l'occasion de faire travailler notre langue.

J'ai compris que le gars costaud avait été là comme témoin.

Inutile de décrire l'enthousiasme généré par une déclaration aussi claire et
forte.

Par la suite, j'ai appelé cela du « management démotivationnel ».

Je n'ai jamais supporté qu'on me mette la pression.

Dans un prochain épisode, je parlerai peut-être de ce projet de réalisation,
qui m'a amené rapidement à craquer,
et à entamer une psychothérapie pendant cinq ans,
qui m'a changé la vie et le bonhomme,
m'évitant d'aboutir au meurtre ou au suicide.

FIN

Refus de collaborer

Histoire du déplacement évité

J'ai un copain qui travaille dans une société de services en informatique, en Haute-Savoie.

Cette société a des centres un peu partout en France, et même à l'étranger. Voici ce que m'a raconté ce copain.

Un matin, un gars de mon service, basé à Paris, m'a téléphoné.

Il m'a « demandé » d'aller rendre visite à un prospect.

« Demander », c'est le terme couramment utilisé pour désigner un ordre.

Un prospect, c'est une société qu'un ingénieur commercial a prospecté, pour lui vendre des produits ou des services, et qu'il espère voir devenir un jour un client.

Donc, ce collègue m'a dit d'aller visiter un prospect, pendant 2 jours.

Cette grande société est basée en banlieue parisienne, à 500 km de chez moi.

Il s'agit de les convaincre d'acheter notre produit ;

ou, plus exactement, la licence d'utilisation de ce produit.

Je suis un des rares spécialistes de l'intégration de ce progiciel.

Ce progiciel est un langage informatique évolué,

un logiciel réutilisable, écrit par des collègues,

et spécialisé dans le domaine de la paie et de la gestion du personnel, concernant les grandes entreprises et les collectivités locales.

Pour l'adapter aux besoins d'une entreprise,

ce qu'on appelle l'intégration,

il faut passer des mois, un ou deux ans,

avec les informaticiens et les gestionnaires du client.

D'autant plus que la documentation est presque inexistante.

Et que ce qui existe est souvent faux.

C'est voulu !

C'est pour obliger le client à acheter

des prestations supplémentaires d'assistance,

très lucratives pour la boîte où je travaille.

Et qu'on se garde bien de lui chiffrer au départ de façon réaliste.

Tout de suite, je me suis dit :

« Si on signe avec cette boîte,

« je serai chargé de mettre en place le progiciel chez le client ;

« on ne me laissera pas le choix ;

« je suis bon pour plusieurs années de déplacement ;

« du lundi matin au vendredi soir, sans rentrer chez moi ;

« sans récupération du temps personnel perdu !

« et je n'aurai pas la liberté de refuser ! ».

J'étais furieux de cette pression exercée sur moi.

Au téléphone, j'ai répondu à mon collègue :

« si tu m'envoies chez ce prospect, il ne deviendra jamais un client ».

Ce collègue était un brillant esprit rationnel, mais sans personnalité propre.

Je l'aurais qualifié de « collabo ».

Pour lui, tout était bon pour avoir de la promotion ;

même écraser les autres.

Il a rapporté l'entretien à notre chef ;

comme un chien rapporte la baballe à son maître.

Le chef m'a convoqué pour me dire :

« Il paraît que tu as dit que, si on t'envoyait chez ce prospect, il ne deviendrait pas un client. Est-ce vrai ? »

Question fermée, j'étais coincé.

J'ai eu la présence d'esprit de répondre que je n'avais jamais dit cela !

J'étais presque sûr qu'il n'y avait pas eu de témoin à l'entretien téléphonique.

C'était parole contre parole.

Le chef, hypocrite, m'a dit :

« Si tu nous avais dit qu'une mission d'intégration chez ce client t'était impossible,

on en aurait tenu compte ».

Ben oui, mon œil !

Je savais bien que c'était faux !

Cette limite, je la connaissais.

D'autres, avant moi, avaient déjà essayé de la franchir.

FIN

Déplacement à temps partiel

Un jour de septembre 1995,
alors que Daniel effectuait une mission sédentaire en hotline,
il fut appelé au téléphone par son chef, Bernard Lapresse,
qui lui demanda de venir dans son bureau.

Là, ce dernier lui expliqua qu'un contrat important d'intégration
du progiciel de gestion des crédits qu'il connaissait bien,
puisqu'il travaillait sur ce sujet depuis huit ans,
avait été signé avec un groupement de trois banques d'un grand réseau,
situé en grande banlieue parisienne.

Ce travail d'intégration commencerait par la formation du client,
et se continuerait par la définition des fonctionnalités à mettre en œuvre,
l'analyse du lien avec les autres applications des banques,
et enfin la reprise des stocks de prêts.

Ce projet serait effectué par une équipe,
composée de personnes du GIE,
et de personnes de la SADRO,
des collègues parisiens - dont le chef de projet -
et lui, l'expert fonctionnel.

Ce chantier allait durer une bonne année.

Lapresse dit qu'il savait bien
que Daniel était réfractaire à un déplacement de cinq jours par semaine,
et que, pour en tenir compte,
il ne lui demanderait « que » quatre jours de déplacement par semaine,
le cinquième jour lui permettant de préparer, à Annecy, l'ensemble de sa mission,
et de chercher les réponses aux questions
qui ne manqueraient pas d'être posées.

Au fur et à mesure que se déroulait cet entretien,
Daniel sentit monter en lui une immense colère.

Il se dit : « on se fout de moi, de ma vie,
cette situation est complètement invivable ».

Il répliqua alors, en substance :

« Un déplacement de 4 jours par semaine, c'est inacceptable pour moi !
J'ai une vie personnelle qui serait sacrifiée.

Je ne dépasserai pas 3 jours.

Ce sujet, je l'évoquerai avec le client lors de la première réunion
que nous aurons. »

Et, le dialogue étant impossible,
il quitta le bureau précipitamment,
s'efforçant de contenir sa colère.

Il était tellement retourné qu'il lui était impossible
de se concentrer sur le moindre travail.

L'après-midi, Lapresse le convoqua à nouveau.

Daniel se demandait avec inquiétude ce qui allait se passer.

Son chef lui annonça que tout était arrangé,
qu'il n'irait chez le client que 3 jours par semaine,
que le client avait été prévenu que la mission comportait un travail à domicile,
assez conséquent.

Il lui demanda de ne pas faire de vagues.

Daniel accepta.

L'entretien se termina calmement.

Cette mission restait pour lui quelque chose de traumatisant.

Par la suite, Daniel reçut un ordre de mission, qu'il devait retourner signé.

Cet ordre de mission présentait quelques ambiguïtés :
la durée du déplacement hebdomadaire n'était pas précisée,
les moyens de transport étaient définis comme exclusivement collectifs.

Il se dit qu'il ne signerait pas un ordre de mission aussi vague et surtout aussi restrictif,

Il se décida à présenter une annexe, dans laquelle il rappelait la durée de trois jours par semaine pour le déplacement, et où il précisait que le transport en région parisienne pourrait être effectué en taxi.

En effet, d'Orly au lieu de travail du client, un transport par voiture de banlieue sud à banlieue ouest était beaucoup plus rapide que le RER (20 à 30 mn au lieu d'une heure et demie).

Lapierre refusa cette annexe à l'ordre de mission.

Finalement, il n'y eut pas d'ordre signé.

Daniel se rendait bien compte que son chef n'avait pas le pouvoir d'accepter cette clause particulière.

Dans cette boîte, les chefs avaient des pouvoirs très limités en matière de relation humaines.

Ce qu'ils disaient oralement ne laissait pas de trace, et n'engageait qu'eux-mêmes, mais pas la société ni leur successeur.

Cette mission fut sa première mission en déplacement, de longue durée.

Il appréhendait les deux soirées hebdomadaires à passer dans un hôtel, et se décida à acheter une deuxième guitare, qu'il laisserait à l'hôtel.

En effet, lui qui avait joué de la guitare tout seul depuis l'âge de quinze ans, s'était décidé deux ans auparavant à suivre des cours, ce qui lui demandait un travail personnel presque quotidien.

Il avait ainsi découvert des musiques sud-américaines,
qu'il aimait particulièrement,
et le plaisir de jouer avec d'autres personnes.

Auparavant, il avait surtout interprété des musiques anciennes,
dites « classiques », de la Renaissance jusqu'au début du vingtième siècle.

Cette mission se déroula correctement,
mais avec des pressions, un stress,
contre lesquels il lui fallait lutter, par épisodes.

Par exemple, à certains moments du projet,
un travail de « réalisation » (analyse et écriture de programmes)
lui permit de rester plus fréquemment à Annecy,
de n'aller chez le client que deux jours par semaine,
et de ne pas y aller certaines semaines.

Un jeudi, en fin d'après-midi,
presque au moment de quitter le travail, comme d'habitude,
eut lieu à Annecy une réunion de Division, à laquelle il assista.

Quelques jours après, son chef de projet, un parisien,
prenant contact avec lui par téléphone,
lui indiqua qu'il avait été appelé par un grand chef,
qui avait vu Daniel à cette réunion,
et qui lui reprocha que Daniel ne fut pas chez le client.

Le chef de projet lui dit qu'il répliqua alors
que c'était de sa propre responsabilité,
à lui, chef de projet, de choisir où et quand
Daniel était à même de remplir le mieux sa mission.

Cela fit du bien à Daniel, de se savoir ainsi soutenu,
mais n'empêcha pas des tensions, à un autre moment du projet,
où certains insistèrent pour qu'il restât quatre jours chez le client,
ce qu'il refusa à nouveau.

Lui, qui répugnait à négocier,
s'était bien rendu compte que c'était vital pour lui.

FIN

Déplacements

Mon copain Daniel, qui travaille à SADRO, m'a souvent raconté ses relations difficiles avec son employeur, en particulier concernant les déplacements.

Dans les déplacements, il distingue :

- le déplacement court (de 1 à 3 jours consécutifs), qu'il a connu de multiples fois, déplacement qui génère souvent fatigue et frustration :
 - . le client peu accueillant, qui a oublié de le prévenir qu'il ne serait pas au rendez-vous (ça le met en colère et le pousse à se désinvestir de sa mission);
 - . celui qui le laisse tomber au moment de déjeuner;
 - . celui qui l'identifie à son employeur, lui débitant tous ses déboires comme pour lui en faire le reproche; Daniel a fini par se désolidariser de son patron, exprimant ses propres convictions;
 - . un hébergement dans de mauvaises conditions : cas d'une chambre trop petite, orientée sud-ouest et donnant sur un boulevard pavé, à Paris au mois d'août, dans un hôtel dont l'air n'est même pas "rafraîchi"; mais, pour la deuxième nuit, il a obtenu de son hôtelier une chambre orientée sur cour;
 - . un remboursement de frais trop serré pour un repas du soir réconfortant;
 - . des trajets de 5h de train + métro, aller ou retour, souvent dans la même journée :
 - . la difficulté d'oser récupérer une journée complète, après avoir passé une journée de 18h30 consacrées au travail (départ de chez lui à 4h 45, retour à la maison à 23h 15 au mieux).

- le déplacement de longue durée à deux pas de chez lui (une société située dans la même agglomération) :
 - . au début, un petit stress d'adaptation (surtout la première fois);

- . puis, ça lui a très bien convenu;
 - . une fois, il y est même resté 9 mois,
 - pour les aider à quitter l'informatique de SADRO dans de bonnes conditions (la société avait été rachetée, ce client de la première heure);
 - . il a aimé les aider à corriger des erreurs dans leur stock, à être, en quelque sorte, leur avocat vis-à-vis de leur nouveau "propriétaire", à défendre et à promouvoir des formes de qualité dans la gestion informatique de leurs produits, qui était imposée par leur nouvel actionnaire.
- les autres déplacements, de 4 jours au moins, dans la même semaine, ou se répétant sur une durée plus ou moins longue, qu'il a presque toujours refusés, allant jusqu'à la rupture avec son chef (l'un ou l'autre), ce dernier ayant toujours fini par céder; mais ça lui a coûté quelques nuits blanches, pendant lesquelles il se préparait à l'affrontement, hésitant sur la limite de ce qu'il pourrait supporter; il était assez timide à l'époque, il manquait de confiance en lui, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui : il est devenu réactif aux pressions de cette société.

Progressivement, il a réagi différemment, et, maintenant, il se sent plus libre :

- . quand il se déplace, il va dans un hôtel de la classe des Ibis, il a toujours été remboursé (ses collègues aussi, d'ailleurs);
- . il se fait une bonne bouffe le soir, sans dépasser les 30 euros;
- . cela fait des années qu'il récupère le temps des déplacements, en diminuant son temps de travail journalier;
- . il a des échanges vrais avec ses clients, n'hésitant pas à témoigner des modes opératoires irresponsables de ses chefs (corrections non testées, absence de validation sérieuse des nouvelles versions de programmes, ignorance volontaire des normes de qualité);
- . il persiste à se faire l'avocat des clients,

- . rappelant à son employeur l'obligation de conseil et de professionnalisme;
- . il fait la différence entre "exiger" et "demander";
 - à une demande, on peut répondre "oui", "non", "peut-être, il faut que je réfléchisse";
 - à une question, on peut répondre par une autre question, ouverte de préférence;
 - quant à l'exigence, même si elle est légale, elle se négocie, tout se négocie;
- . il garde sa liberté de penser :
 - quand le chef lui dit :
"tu n'as pas le droit de dire qu'on est des escrocs !",
il répond : "ai-je le droit de le penser ? " (pas de réponse !);
- . il exprime assez ouvertement ce qu'il ressent, vis-à-vis de sa hiérarchie, à quelque niveau que ce soit, en essayant de ne pas être trop agressif;
- . il n'hésite pas à faire respecter les droits de l'Homme (c'est-à-dire de l'homme et de la femme, et de la non-discrimination), en particulier via les instances représentatives;
- . il n'accepte pas qu'un responsable l'appelle chez lui, par exemple s'il est malade, pour lui demander d'aller chez un client à Paris dès son retour de maladie (atteinte à la vie personnelle);
 - d'ailleurs, quand ça lui est arrivé,
il a 'suggéré' à son chef qu'il pourrait prolonger son congé maladie, car il n'était que dans un état de convalescence ;
cette remarque a été efficace, son déplacement a été annulé;
- . il n'accepte pas qu'on se mêle de ses loisirs (atteinte à la vie privée);
 - s'il a besoin de prendre ses mercredis,
il estime qu'on n'a pas à lui demander pourquoi,
si c'est pour s'occuper d'enfants, faire du sport,
de la cuisine, ou enrichir sa vie sociale;
- . quand son employeur lui écrit,
 - et déforme le récit des échanges d'une entrevue,
il répond par écrit pour rétablir la vérité des faits,
et rend public sa réponse;
 - il a fini par s'habituer à ce genre de courrier polémique;
- . il n'hésite pas à aller défendre ses convictions auprès des tribunaux;
- . et, s'il perd, ça ne lui enlève rien de sa détermination, au contraire même;
- . quand il a affaire à un service sur Internet,

il n'hésite pas à écrire à la hotline pour dire comment il voit les choses, comment cela se passe sur d'autres sites, plus avancés; on lui répond souvent, et même d'un ton sympathique (même le site "service-public" !); il n'y a plus guère que son employeur qui reste fermé aux suggestions.

Et il semble que certains l'aiment bien ainsi (des clients et des collègues, même des chefs, mais - chut ! - faut pas le dire !); il lui semble que ça leur fait du bien ...

FIN

La limite

Où est la limite ?

La limite de ce qu'ils vont accepter.

Si tu dépasses cette limite, ce sera trop tard !

Ils te rejetteront.

Tu ne pourras pas revenir en arrière.

Pour l'instant, ils se contentent de t'observer, les chefs.

Tu travailles avec tous ces collègues qui semblent jouer le jeu à fond.

Eux non plus ne connaissent pas la limite.

Ce n'est peut-être pas leur problème.

Ils n'envisagent pas de la dépasser.

Et pour cela, ils restent bien en deçà de leur limite imaginée.

Ils espèrent sans doute être augmentés, être promus, être aimés ?

Ils risquent fort d'être déçus.

Souvent, l'un ou l'autre revient, écoeuré, démobilisé, pour quelque temps.

Quand tu as dépassé la limite, les chefs ont réagi.

Ils ont essayé de t'intimider.

Sans succès, tu t'étais préparé.

Maintenant, tu n'as plus peur.

Tu oses les contrer.

Tu oses les attaquer en justice.

D'une vague appartenance à un groupe, tu es passé à une vraie solidarité.

Celle de l'équipe intersyndicale.

Tu te sens libre, acteur social, responsable.

Tu as découvert de nouveaux sens à « liberté, égalité, fraternité ».

Ceux de la non-discrimination, de la solidarité.

FIN