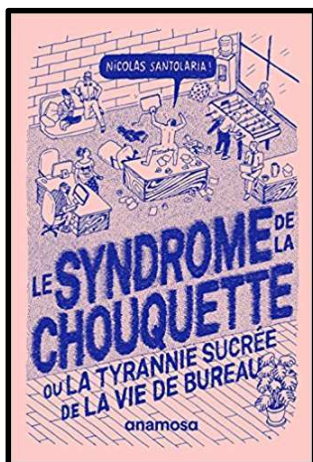


LE SYNDROME DE LA CHOUQUETTE OU LA TYRANNIE

SUCREE DE LA VIE DE BUREAU

Nicolas Santolaria. Anamosa, 2018, 240p.

Claire Dorland, Solène Gabelotaud, Agathe Grèlety, Charlotte Leplan



Nicolas Santolaria se qualifie de journaliste nomade. Société, culture et médias sont ses sujets de prédilection. Il collabore régulièrement avec le magazine GQ en tant que responsable des enquêtes de société et chef de la rubrique EGO. Il travaille également en tant que journaliste pour Libération, Slate et Technikart. Il est l'auteur de *Touriste, regarde où tu poses tes tongs* (2015), *"Dis Siri". Enquête sur le génie à l'intérieur du smartphone* (2016) et *Comment j'ai sous-traité ma vie* (2017).

Journaliste au supplément « Époque » du Monde, il y tient depuis 2016 la chronique hebdomadaire "Bureau-tics". Son dernier ouvrage en date, *Le syndrome de la chouquette, ou la tyrannie sucrée de la vie de bureau* (2018), compile soixante-neuf de ces chroniques.

Au travers de ces chroniques, il met en perspective le nouveau monde de référence des entreprises contemporaines. Évolutions de l'espace de travail et des pratiques managériales, place centrale des technologies de l'information et de la communication, relations interpersonnelles et nouvelles pathologies professionnelles, Nicolas Santolaria fait un tour d'horizon des transformations et des dérives de l'univers du travail à l'ère de la tertiarisation. Avec des chroniques de quelques pages, l'auteur examine par le prisme de l'humour les pratiques sociales codifiées en entreprise : "Faut-il rire aux blagues du chef ?" ; "Au bureau, c'est "Koh-Lanta" tous les jours" ; "La vie pro sous influence Tinder" ; "Au secours, mon boss est sur Facebook".

Cette exploration se fait en cinq thématiques : lieux et objets, langage, relations humaines, bien-être et pathologies, pratiques managériales et techniques de résistance. Cependant, nous avons fait le choix de synthétiser cet ouvrage au travers de quatre axes : transformation de l'espace de travail, évolution des frontières entre vie professionnelle et vie privée, évolution des pratiques managériales et nouvel esprit du capitalisme.

LES TRANSFORMATIONS DE L'ESPACE DE TRAVAIL

L'espace de travail évolue en fonction de la société. On assiste à une modification physique notamment par l'ouverture de l'espace, on abat les cloisons pour libérer les idées. L'open space est devenu une forme commune de l'espace de travail. Cet espace fait la fierté des employés qui utilisent le hashtag #officeporn pour partager les plus beaux clichés de leur espace. On s'y sent comme à la maison. L'entreprise intègre une partie de l'extérieur en son sein. Murs végétaux ou jardins sur les toits, l'espace de travail modifie sa structure pour s'ouvrir.

L'espace de travail n'est plus toujours l'entreprise ; le développement des freelances, du télétravail ont modifié la fonction des lieux publics comme les cafés ou même chez soi.

Paradoxalement, cette ouverture interne reflète une fermeture à l'externe. L'entreprise devient un "Bunker" où il faut décliner son identité, avoir une autorisation pour y entrer.

"L'esthétique de cette orgie visuelle se caractérise par le fait que l'humain n'y est pas convié, ou alors juste à la marge, figurant lointain et souvent flou d'un opéra mobilier qui oriente le désir vers l'essentiel : le décor."

"Officeporn" ou le voyeurisme de l'"openspace" (p.49)

L'ÉVOLUTION DES FRONTIÈRES ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PRIVÉE

Dans les entreprises modernes, le phénomène de « blurring » est omniprésent. Celui-ci désigne la disparition progressive de la frontière entre vie professionnelle et vie privée. Cette confusion engendre des impacts négatifs comme positifs. En effet, le travail peut produire des conséquences néfastes sur le salarié : insomnies, burn-out, hyperstress...

"Il m'arrive régulièrement de me réveiller en pleine nuit et de faire ce constat horrible : au lieu de ronfler paisiblement, pelotonné dans un rêve sans queue ni tête, je suis en réalité en train de travailler comme un forçat."

La nuit, on travaille aussi (p.157)

La plupart des salariés n'arrivent pas à décrocher, même lors de leurs vacances. La vie professionnelle prend donc le dessus sur la vie privée. Mais le « blurring » participe également au bonheur au travail, le but des organisations étant de reproduire un climat familial et dynamique. Par exemple, lors d'un pot de départ, le bureau devient un lieu agréable où les salariés relâchent toute la pression.

De plus, ce phénomène s'illustre dans le divertissement au travail, provoqué par les perturbations de la vie extérieure. Il n'est pas rare de convaincre des collègues que nous travaillons, alors qu'en réalité nous faisons tout autre chose en pensant au week-end qui arrive à grands pas. Dans ces différents cas, les technologies de l'information et de la communication sont devenues un vecteur de la diffusion permanente du travail dans la vie privée. Comme enchaînés par une "laisse électronique" (Carayol, Soubiale, Felio, Boudokhane-Lima, 2016), les employés, hyper-connectés, sont suivis par les sollicitations professionnelles jusqu'à leur domicile.

Enfin, le « blurring » est présent dans les relations entretenues avec ses collaborateurs et supérieurs. Entretenir des rapports strictement professionnels avec son chef et le voir « tomber le masque » lors d'un événement d'entreprise illustre parfaitement ce phénomène d'effacement de frontière entre vie professionnelle et vie privée.

L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES MANAGERIALES

Les rapports managériaux au sein des entreprises ont longtemps été régis par le système pyramidal. Nous sommes familiers de ce principe où l'organisation met en avant une figure décisionnaire, représentante du pouvoir. L'auteur aborde donc ces évolutions des pratiques managériales et traite de la transversalité. La transversalité est un système de management où la structure hiérarchique subsiste mais dans lequel le manager assure plus d'autonomie à ses salariés. Il est chargé de créer une relation de confiance et de coordination de l'équipe en insufflant un mouvement global. Ce nouveau système de management apporte des évolutions en ce qui concerne l'espace de travail ainsi que dans les rapports entre les collaborateurs.

L'arrivée de l'Open Space est un exemple de cette révolution de l'espace de travail, qui n'est autre qu'un moyen de contrôle des dirigeants sur les salariés. Les rapports sociaux au sein de l'entreprise ont été renversés par des innovations au niveau hiérarchique. On ne compte plus un mais des « chefs », tous motivés par l'envie de faire valoir leurs intérêts. Sous couvert d'un objectif d'optimisation, cette évolution ne fait qu'accentuer la concurrence interne entre les services.

Nicola Santolaria base ainsi son ouvrage sur la technique de la chouquette, un nouveau management suivant une dynamique paternaliste, où les organisations utilisent une manipulation douce semblable à l'effet d'une chouquette.

Dans ce contexte, on assiste à un passage d'une domination des corps à une domination managériale de la psyché (de Gaulejac, 2005). Cette nouvelle idéologie managériale place les chefs de projets et experts sur le devant de la scène. Si la hiérarchie pyramidale tend à s'effacer du paysage des organisations, la fonction nourricière de la hiérarchie est cependant toujours d'actualité. Elle transparaît notamment au travers de ce que l'auteur appelle le "chouquette management" : le manager, dans un élan paternaliste, réunit son équipe autour de sucreries enfantines qui font office d'outil de manipulation douce des salariés par l'affect.

LE NOUVEL ESPRIT DU CAPITALISME

Depuis les années 1990, on assiste à un changement radical du modèle de gestion des organisations. La nouvelle entreprise idéale se doit d'être flexible et inventive. Ainsi, les organisations sont délestées de tout ce qui n'est pas leur cœur de métier ; elles sous-traitent et travaillent en réseau. L'auteur nous montre que, poussée à l'extrême, cette tendance à la spécialisation et à l'externalisation des tâches aboutit à l'apparition d'unités unicellulaires, caractérisée par l'explosion des travailleurs "freelances".

*"Dans son ouvrage Microcapitalisme, François-Xavier Oliveau montre que l'entreprise, en tant qu'héritière des modes de production centralisés du 19ème siècle, est aujourd'hui concurrencée par ces unités unicellulaires aux coûts fixes réduits, qui ont méthodiquement opéré un piratage des lieux de vie."
Quand les freelances piratent les cafés (p.26)*

Pour concilier le besoin croissant de flexibilité de l'entreprise et d'autonomie des salariés, un nouveau modèle de gestion des entreprises a émergé. Construit à partir des critiques des premières formes de capitalisme dans une société de production de masse, ce "nouvel esprit du capitalisme" fait primer l'idée de cité par projet : l'activité, en tant qu'aptitude à générer des projets ou à s'y intégrer, est à présent le principe supérieur commun. La vie des individus, qu'elle soit privée ou professionnelle, est conçue comme une succession de projets autour desquels elle se construit.

*"Bref, un mode de résolution glycémique des tensions dans lequel, in fine, Marx aurait vocation à être remplacé par un sachet de Mars."
La technique de la chouquette (p.197)*