

# La récupération des valeurs

**Des agents sont mis en avant par les services Communication pour leurs qualités singulières : promotion des valeurs humaines ou simple opération marketing ?**

**S**ur Vivre EDF On Line, un hebdomadaire en ligne envoyé à tous les agents EDF, ou sur VEOL, l'intranet d'EDF, une chronique « Portraits » est régulièrement publiée avec de très courtes biographies d'agents. Ces derniers parlent de leur parcours, expriment les passions qui les animent, relatent les succès remportés... Les tableaux ainsi brossés donnent l'impression que l'entreprise a su reconnaître des qualités singulières, appréciées dans leur humanité et valorisables par une conjugaison harmonieuse avec la culture entrepreneuriale. Ces rencontres se trouvent ainsi promues dans leur exemplarité. Elles incitent tout un chacun au partage de vécus remarquables avec une entreprise admirative et reconnaissante. Mais quel usage l'entreprise peut-elle bien faire de ces expériences ou de ces traits de caractère ainsi affichés ?

### Des valeurs humaines solubles dans la politique de l'entreprise

En quoi l'écoute, la curiosité, le goût pour l'art ou pour les autres, l'émulation ou l'enthousiasme peuvent-ils servir à l'accomplissement des objectifs fixés par l'entreprise ? Car nous parlons bien d'objectifs à atteindre, soit au niveau du collectif, soit à titre individuel, et ils n'ont, eux, rien d'humanistes ! Prendre en charge un nombre toujours plus important de dossiers, faire face à une pression croissante du fait d'effectifs insuffisants, rendre des comptes à une hiérarchie elle-même soumise au respect d'indicateurs de performance souvent dénués de signification, assurer quoiqu'il arrive une relation client / fournisseur de qualité... Nos conditions de travail dégradées seraient-elles plus supportables si nous revêtions le masque de l'enthousiasme ?

### Les objectifs à atteindre n'ont, eux, rien d'humanistes !

Une valeur pourrait pourtant faire illusion : l'engagement. Mais de quel engagement parle-t-on ? Car cette notion galvaudée prête le flanc à plusieurs interprétations bien différentes les unes des autres. D'un engagement de type social ou sociétal, à un investissement de type « je ne compte plus mes heures » dans l'entreprise... l'éventail est large. Par ailleurs, ces valeurs d'engagement sont-elles véritablement reconnues ?



### L'entreprise : un écrin favorable à l'épanouissement de la personnalité ?

#### L'illusion de la reconnaissance

Dans une grande entreprise, le morcellement des tâches et le séquençage des processus entraînent souvent une forme de frustration issue d'un travail en panne de cohérence. En effet, nous sommes naturellement enclins à appréhender nos fonctions dans leur globalité. Si nous pouvions utiliser nos qualités individuelles dans le cadre de notre travail, et que l'entreprise les reconnaisse vraiment, alors nous parviendrions à un certain épanouissement personnel. Or, une des finalités intrinsèques de cette dernière reste la productivité pour maximiser les profits. Cet impératif, décliné en chiffres et en indicateurs, se moque bien du reste. Ne seront alors retenues que des compétences servant à l'accomplissement de certaines tâches. Nous sommes alors bien loin de la spirale ascendante et vertueuse d'une rencontre salarié / entreprise enrichissant chacune des parties de l'expérience de l'autre.

#### Le dévoiement du bonheur

Enfin, un autre objectif de ces portraits pourrait résider dans la diffusion d'une sorte de croyance en l'exception qui apporterait le bonheur d'appartenir à l'entreprise. Celle-ci fournirait un écrin favorable à l'épanouissement de la personnalité. La frontière entre l'être privé et le monde professionnel n'aurait ainsi plus lieu d'exister. Compte tenu des politiques de normalisation et d'alignement déployées ces dernières années, nous ne pouvons que douter de l'authenticité d'une telle démarche : cela relève davantage d'une simple opération de marketing interne que d'une réelle volonté de promotion des valeurs humaines des salariés et de leur travail dans sa globalité.