

Syndrome de Stockholm Version Pro

Author : nebo

Date : 9 septembre 2015

Par un bel après-midi printanier, au volant de ta voiture, alors que tu laissais ton esprit vagabonder à des pensées insouciantes, ton visage, déformé par un sourire forcé, apparaît sur un énorme panneau publicitaire placé le long de la route sur laquelle tu circules. Tu devrais être surpris mais tu ne l'es pas.

Cette photo, prise par la RH de l'entreprise qui t'a employé pendant trois ans, et toujours en place sur l'un de leurs encarts extérieurs près d'un an après ton départ, fonctionne aujourd'hui pour toi comme un rappel douloureux de ce à quoi tu t'es astreint pour gagner tes premiers salaires. Ce visage qui est le tien, mais qui te paraît tellement étranger, c'est à peine si tu oses le fixer. Pourtant, malgré toi, tu te rappelles. C'est après un week-end bien trop court – « *samedi, il y a match* », comme disent tes collègues les plus exaltés, dans un esprit dont tu ne saurais dire s'il est de conviction ou d'autosuggestion désespérée – que tu te diriges, comme chaque lundi matin, dans l'une des salles de réunion du grand magasin de sport où tu travailles depuis plusieurs mois. Cette pièce à l'ambiance aseptisée et impersonnelle, tu la connais bien, sans te douter que tu y vivras, au fil des trois années suivantes, des moments pour le moins inattendus : des subalternes qui s'effondrent en larmes, des disputes, la palme revenant sans doute à une nuit que tu passeras à superviser des travaux effectués d'urgence dans le magasin en tentant de dormir quelques heures sur un matelas pneumatique de fortune.

Tu te sens désiré et rien ne te semble plus important après avoir quémanté, des mois durant, l'opportunité de travailler.

Aujourd'hui, tu t'y rends pour le sempiternel point économique du lundi.

Alors que tu arrivais tant bien que mal, les semaines précédentes, à dissimuler ta honte lorsque vous deviez tous ensemble vous auto-congratuler pour l'une ou l'autre réussite économique – dans une forme de célébration contenue où chacun s'assure, du coin de l'œil, que les mains du voisin participent –, tu te retrouves à présent sur le devant de la scène. La direction a décidé, au vu de tes débuts prometteurs en tant que responsable de rayon, de te laisser le soin d'organiser les soldes d'hiver, l'un des moments les plus importants de l'année. La réussite de cette mission, tu le sais, est particulièrement cruciale pour la validation de ta période d'essai de six mois. Tu as rapidement compris, en étant témoin du licenciement brutal de quelques responsables arrivés peu avant toi, que cette échéance n'est pas qu'un détail sans importance dans ton contrat de travail. Cette prise de conscience a cependant rapidement viré en angoisse grâce aux discours alarmistes de quelques anciens prenant un plaisir non dissimulé à te faire peur.

Tu réalises que, mû par un mélange de désir de dépassement de toi et de docilité héritée de ton éducation, tu joues à merveille ce rôle du « jeune cadre dynamique » défendant l'idéal d'un commerce agressif pour une multinationale.

En gros, ce que l'on attend de toi, c'est de « mouiller le maillot pour l'équipe ». Quoi de plus normal dans un magasin de sport ? C'est pourtant avec une certaine forme de détachement, voire de surprise, que tu t'observes prendre la parole, essayant péniblement de stimuler un ensemble de collègues autour d'un sujet pour lequel tu n'éprouves aucun intérêt. Toi qui recherchais initialement un simple travail alimentaire, tu te retrouves maintenant à la place de ces arrivistes que tu as souvent imaginés et dénigrés, prêts à sacrifier vie privée et idéaux pour un poste valorisant et bien rémunéré. Tu réalises que, mû par un mélange de désir de dépassement de toi et de docilité héritée de ton éducation, tu joues à merveille ce rôle du « jeune cadre dynamique » défendant l'idéal d'un commerce agressif pour une multinationale.

Comment en es-tu arrivé là en à peine six mois ?

« Fraîchement diplômé de l'Université », comme l'indiquait avec entrain la flopée de lettres de motivation restées sans réponse que tu envoyais à l'époque à l'ensemble du secteur associatif et socioculturel, tu as rapidement déchanté : CDD, contrats intérimaires, périodes d'essai, temps partiels, plans d'embauches assortis d'une expérience solide, nécessité de posséder une voiture personnelle... Dépendant alors du CPAS, avec 800 euros par mois pour couvrir toutes tes dépenses, tu as décidé, après un an de recherches infructueuses, pour ne pas dire profondément désolantes, qu'il te faudrait, pour acquérir une certaine autonomie financière, faire preuve de modestie et sortir de ta zone de confort.

Tu connaissais ce magasin de sport depuis longtemps et l'ambiance t'y semblait bonne et détendue. C'est sans espoir que tu as déposé ton CV sur une plateforme internationale de recrutement, l'oubliant rapidement, à force d'en avoir vu tant d'autres restés sans réponse. Revenant de la dernière étape de sélection pour devenir fonctionnaire d'État à Bruxelles, résigné à l'idée de sacrifier tes projets professionnels au profit d'un semblant de stabilité, le coup de fil d'un responsable du recrutement t'apparaît comme une opportunité d'échapper à cette voie de garage. Trois questions ouvrent le bal lors de cet entretien téléphonique – dont tu apprendras par la suite, ayant toi-même embauché près de vingt personnes pour l'entreprise, qu'il s'agit d'un protocole presque incontournable : « *Êtes-vous sportif ? Souhaiteriez-vous évoluer dans l'entreprise ? Seriez-vous prêt à vous déplacer géographiquement pour ce poste ?* » Tes réponses : « *Oui, oui et oui* ». Éviter l'autre emploi de fonctionnaire auquel tu t'étais destiné dans un élan de dépit et de résignation te semblait bien valoir deux mensonges.

Après plus d'un an passé à subir des entretiens froids et des recruteurs désintéressés, tu es surpris d'être reçu par deux gars de ton âge, décontractés, qui te remercient d'être venu. Pour peu, tu les embrasserais. Tu te sens désiré et rien ne te semble plus important après avoir quémardé, des mois durant, l'opportunité de travailler. Le premier entretien te surprend par son atmosphère détendue : on te tutoie, tu finis par faire de même et ils ne te le reprochent pas.

Derrière cette chape de courtoisie, le sourire carnassier des deux recruteurs ne t'échappe pas. Rien n'est laissé au hasard et chaque aspect de ta personnalité est décortiqué. Tu es surpris par l'intensité des échanges, mais néanmoins flatté de l'intérêt qui t'est porté. Arrivé au chapitre de tes performances sportives, évoquant la course à pied, on n'hésite pas à te demander quel est ton temps moyen sur dix kilomètres.

Tu sors de là fatigué mais étonnamment confiant, avec la perspective d'un second rendez-vous, un « entretien collectif et sportif ». On te présente, lors de cette deuxième entrevue, à deux autres candidats dont tu ne sais s'ils sont de potentiels futurs collègues ou des concurrents, aucune information n'ayant transpiré sur le nombre de postes disponibles. Tu comprends rapidement que les recruteurs attendent de toi de jouer sur la limite entre cordialité et compétitivité face à ceux qui se révèlent être, tu l'apprendras plus tard, des adversaires, à travers présentations, analyses de chiffres et même un match de football.

Cette logique, qui t'est pour la première fois apparue lors de ce deuxième entretien, est omniprésente. L'esprit de compétition, soi-disant respectueux mais mené tambour battant, régit le fonctionnement de l'entreprise. Lors de fameux « entretiens mensuels » – des évaluations où les performances et la capacité de chacun à fonctionner en accord avec l'entreprise sont mesurées –, c'est l'aspect concurrentiel qui prime : être le premier rayon du magasin en termes de chiffre d'affaires, de progression de ce C.A., de quantités vendues pour un produit, etc. Un ensemble d'indicateurs est mis en place, incitant chaque employé/ cadre à développer son propre parcours professionnel à la poursuite d'une évolution favorable, au détriment des autres collègues qu'il tente de dépasser.

Ce faisant, chacun repousse un peu plus loin, consciemment ou non, sciemment ou non, la barre de ce qui sera considéré comme une performance cohérente, une réussite professionnelle. Tu seras toi-même étonné de la pression croissante exercée sur les employés pendant tes trois années passées dans l'entreprise, conséquence pour la plus grande part de ce que chacun est prêt à compromettre pour réussir : sacrifier son salaire et ses horaires, augmenter sans cesse sa rentabilité et son investissement personnel.

Cette dynamique concurrentielle est également de mise en ce qui concerne la relation qu'entretiennent les différents magasins de l'entreprise : chaque implantation, pourtant propriété et partie intégrante de la société, lutte pour sa propre survie économique. Tu constateras rapidement que la création de nouveaux magasins dans la région est souvent perçue comme une menace par tes collègues, situation d'autant plus ambiguë que les effectifs sont partiellement constitués d'anciens employés des implantations préexistantes.

L'ouverture, courant 2013, d'un autre magasin de la chaîne dans la zone de chalandise de ton magasin a créé un microclimat d'inquiétude : contrats non renouvelés, messages alarmants de la direction sur les projets d'agrandissement avortés, possibilité de réduction du personnel, ambiance maussade où le mot d'ordre est l'économie de dépenses et la surenchère d'effort pour augmenter la rentabilité. En instaurant une culture d'entreprise avant tout ancrée dans le local, cette société parvient presque à cacher l'évidence de sa prospérité. Cette prise de conscience ne t'a pourtant pas permis de t'affranchir de cette vague d'inquiétude et d'insécurité régissant le travail quotidien au sein du magasin.

Mais comment justifier cette dynamique concurrentielle ? Par le sport. Les magasins et les rayons sont assimilés à des équipes, les responsables à des coachs, certains vendeurs à des capitaines. Il est important d'aller chercher une victoire : atteindre chaque jour l'objectif chiffré, annoncé quotidiennement par un petit discours mobilisateur. En concentrant le recrutement sur des sportifs actifs, ligne de conduite poussée à son paroxysme depuis la prise de conscience par les responsables R.H. que des employés de quinze ans d'ancienneté ne font plus preuve du même entrain lorsqu'il s'agit de faire un sport collectif sur le temps de midi, le management s'appuie sur cet esprit de compétition. Quoi de moins étonnant, dès lors, qu'un tournoi de football annuel soit organisé, au cours duquel chaque magasin se doit d'aligner au moins une équipe qui concourra pour remporter un trophée, exhibé, en cas de victoire, une année durant en salle de pause ?

Ce ressort managérial, tu l'as rapidement identifié, ce qui ne t'a pas empêché de l'appliquer et de le subir pendant près d'un an. Toi qui cherchais un boulot alimentaire, dénué d'engagement et surtout provisoire, tu t'es retrouvé accaparé par des activités telles que le recrutement, la RH, la gestion budgétaire, les commandes et l'agencement de produits. Tu étais dans un premier temps fier que de telles responsabilités te soient confiées. Une autre partie de toi, particulièrement réceptive à la notion de challenge, se sentait même poussée dans ses retranchements. Impatient d'apposer ta signature sur un CDI, c'est à peine si tu as relevé qu'au moment de signer ton contrat, ton directeur, abordant la question des heures de travail, t'explique qu'il sera attendu de toi, cadre, d'effectuer « *quelques heures supplémentaires par semaine* ».

Tu réalises que, mû par un mélange de désir de dépassement de toi et de docilité héritée de ton éducation, tu joues à merveille ce rôle du « jeune cadre dynamique » défendant l'idéal d'un commerce agressif pour une multinationale.

Ces quelques heures – une broutille, apparemment, lorsque tu te remémores le ton du directeur – se sont vite transformées en dizaine. Après quelques mois de ce régime gargantuesque, c'est à peine si tu as bronché lorsque tu as réalisé que ton statut de cadre n'avait aucune réalité juridique. Gérant toi-même ta déclaration d'heures, tu omettais volontairement de signaler, comme tous les autres « cadres », ces heures supplémentaires effectuées quotidiennement. As-tu pourtant osé confronter ta direction ? Non. Tous tes autres collègues semblaient trouver ça normal, donc, tu t'es tu. Après tout, quel mal il y a-t-il à s'investir ?

Près de six mois durant, tu as persévéré dans cette voie, complètement happé par cette nouvelle réalité, stimulé par la fierté de travailler et d'avoir des responsabilités, refusant dès lors de voir ce qui aurait dû te sauter aux yeux. Tu t'es compromis et adapté, d'abord par intérêt, ensuite par habitude et par résignation. Cette adrénaline que tu ressentais les premiers mois n'a pas duré ; tu ne pouvais plus nier l'énormité de ce que tu constatais quotidiennement et tu vivais comme un imposteur. Contrairement à la plupart de tes collègues, tu n'as jamais cru en la réussite d'un système reposant sur l'exploitation des salariés, nationaux ou étrangers, pour garantir des prix plancher. Pas plus que tu n'adhérais à l'idéologie soi-disant humaniste du

magasin, martelée à grand renfort de slogans lors des réunions. Contrairement à ce que semblait penser la majorité de tes collègues, tu n'as jamais cru en ce que tu faisais, ce qui te paraît d'autant plus grotesque aujourd'hui.

Au final, presque trois années t'auront été nécessaires pour t'affranchir de l'emprise que tes habitudes, ton travail, ton salaire et tes collègues avaient sur toi. Ou, plutôt, que tu avais accepté qu'ils aient. Au terme de ces trois ans que tu aurais aujourd'hui presque envie d'assimiler à des travaux forcés, auxquels tu t'es pourtant docilement soumis, c'est un concours de circonstances qui t'a permis de présenter ta démission. Actuellement employé à un poste davantage en lien avec tes convictions et tes envies, ton avenir professionnel n'est garanti que sur une période déterminée. Ce « tu » que tu as utilisé à dessein dans ce récit, cette personne qui a fait preuve d'un masochisme professionnel à toute épreuve, qui a sans cesse remis au lendemain le changement, qui a accepté de se compromettre pour de l'argent, ce toi qui te semble révolu, tu as peur qu'il ne refasse surface au moment où tu te battras à nouveau contre des milliers d'autres chômeurs pour un nouvel emploi précaire.