

DICTIONNAIRE FOLÂTRE DE LA LANGUE DE BUREAU

Adn

« **Ça doit être dans votre ADN** », « l'innovation (ou la sécurité, ou la qualité) doit être dans votre ADN ». Encore un tic de langage qui sévit actuellement dans l'entreprise. Mais que vient faire l'ADN dans le travail ? Cette référence à l'identité génétique, à ce composant indélébile et stable dont les mutations signalent généralement une faiblesse, un risque potentiel ou une maladie est vraiment étrange. Pourquoi convoquer quelque chose de si personnel, de si figé, quand le formatage, l'agilité et la réactivité sont, par ailleurs, tant prisés ?

Et d'ailleurs, si ce n'est pas dans votre ADN, où est-ce ? Quel est ce « ça » que l'on risque d'égarer à tout moment, au risque de provoquer des catastrophes qui vont inquiéter les marchés et les actionnaires ? Comment le reconnaître ? Est-ce une manière de prendre ses distances avec les méthodes fluctuantes et versatiles de management, de dire stop, revenons à des choses simples et basiques, à des règles claires et des enchaînements impeccables dans les process comme les brins d'un ADN ? Est-ce une façon de souligner que dans un monde en mouvement, rien de tel qu'un peu d'authenticité et de solidité pour garder les pieds sur terre ? Est-ce l'affirmation que l'inné sera toujours plus fort ? Que les acquis, bien acquis, doivent se solidifier jusqu'à devenir de l'inné ? Ou que l'inné, bien mis en valeur, est finalement un nouvel acquis ? Ne serait-ce pas tout simplement une nouvelle expression qui ne veut strictement rien dire ? Une de plus ? « Ça doit être dans votre ADN » ferait en tout cas un excellent sujet pour le baccalauréat de philosophie.



Agilité

Le mot est à la mode : la ville agile fait florès, mais je renonce à vous la décrire précisément. D'ailleurs, ce sont plutôt les habitants qui seraient, éventuellement, agiles plus que la ville proprement dite. Ces derniers développeraient des stratégies pour organiser leur vie au travail et hors travail. Ainsi la ville agile s'inscrirait dans des temps courts et éphémères, et serait peuplée d'urbains agiles et fluides, hyper-connectés, gérant leur temps à la minute près. L'entreprise agile a également le vent en poupe. Libérés des procédures infantilisantes qui entravent le travail, des gens jeunes, dynamiques et enjoués (voir *Asap* et *Lean*) connectés en permanence, autonomes et dégourdis maîtrisent leur emploi du temps et leurs activités dans une collaboration mutuelle loyale et sans faille. (si, si)

Dynamisme, en vogue il y a quelques temps, a cédé la place à *agilité*. Avec elle, la hiérarchie s'estompe d'un coup de baguette magique comme les lourdeurs de l'organisation et du travail. En effet, *agilité* évoque la souplesse et la vivacité, une sorte d'état de grâce éphémère et créatif. La fortune du mot vient peut être du fait qu'il occulte totalement les nombreuses heures de labeur du pianiste, du surfeur ou de l'acrobate pour n'exprimer que leur aérienne légèreté. Les efforts, la peine et la sueur ont disparu. La ville agile ou le travailleur agile, c'est un petit peu prétentieux. Pour tout dire, un peu agaçant, et puis ça fait penser au lapin. Par contre, ce mot résume parfaitement les nouvelles compétences acquises par chacun d'entre nous face à une tablette ou un smartphone... Ah ce chassé-croisé des doigts, cette délicate torsion du pouce, ce double salto de l'auriculaire, ce double axel de l'annulaire, et ce piqué du majeur, quelle grâce et quelle dextérité ! Quelle agilité !



Asap

Tu me le fais ASAP ? On entend « ah zap » mais cela n'a rien à voir avec le zapping, bien au contraire. Cela se rapproche plus d'une indication de tempo : *allegretto*, suspension passagère pour reprendre son souffle, *allegro*, prestissimo.

Pour avoir l'air cool et, peut-être pour éviter que son interlocuteur explose de rire ou pique une crise d'hystérie, on se réfugie derrière ce délicat acronyme anglais : « Tu me le fais ASAP », c'est-à-dire « As Soon As Possible », plus doux aux oreilles que *dès que possible*. Quand c'est par mail, *ASAP* s'accompagne souvent d'un horripilant petit smiley rigolard pour atténuer la brutalité de l'injonction : laisse tout tomber pour te mettre illico là-dessus.

ASAP évoque ainsi la légèreté, la fluidité, la facilité à faire les choses rapidement et sans précipitation, avec le sourire : répondre aux demandes les plus saugrenues, élaborer à toute vitesse des propositions, des tableaux et des rapports complexes, dénouer un dossier épineux dans l'urgence. Sans jamais sentir la transpiration, ni laisser paraître le moindre énervement. Tout un programme. Il s'agit de travailler *allegro presto*, car de nos jours, on se doit d'être enjoué au travail et surtout réactif.

Co-cotte

On coopère, on se coordonne, on coinnove pour coconstruire un coprojet d'enfer, dans un coworking ou ailleurs.

La *co-rrida* ne nous fait pas peur, on court déjà dans les *co-rridors* pour *co-robore* nos résultats avec l'équipe d'à côté, on ne craint ni le *co-ryza* ni la cocréation. On aime le *co-smopolite*, la cogestion, le *co-lossal* et la pensée coextensive. On enverra des *co-pies* aux membres du *co-pil*, un moyen efficace de devenir la *co-queluche* de la direction, les *co-saques* de l'entreprise, les *co-saires* du service, on formera une bande de chouettes *co-pains*, dans une *co-rdialité* de bon ton. On n'embarquera pas les *co-quins* dans cette aventure, pas question de bayer aux *co-melles*, ni de *co-chonner* le boulot ou de *co-asser*. Quand on passera devant le *co-mité*, on le jouera *fran-co*, sans *co-smétique* mais en *co-laborant*, sans un *co-peau* de perdu, hein, il faut être lean, ni un *ko-peck* de gâché, bien sûr. On fera preuve d'un esprit *co-rosif*, et co-créatif.

Pour codesigner ce projet, on n'hésitera pas à passer du *co-q* à l'âne, à sortir de nos *co-quilles* pour pratiquer un brain storming sans *co-rset* ni *co-lère*.

Je te préviens, c'est moi le *co-ryphée*, le *co-mac* de ce projet, mais on va le jouer sur le registre de la *co-hésion*, de la *co-mmunication* et de la *co-légialité*, en respectant les *co-des*, bien entendu. Et quand on aura fini, on se *co-tisera* pour manger des *co-telettes* ou du *co-lin* et boire du *co-ca-co-la*. Alors *co-cotte* tu nous rejoins comme co-équipière, te *co-lleter* au projet *co-libri* ?



Lean

ou la performance sans sucre ajoutée

Le light est à la mode, la chasse aux kilos et à la graisse reste une préoccupation majeure. Dans l'entreprise aussi. Mais en anglais pour faire plus pro. C'est *lean* ? Est-ce assez *lean* pour passer ? En gros, il s'agit de faire du juste à temps et de l'automatisation à visage humain (*jidoka* en japonais) pour produire uniquement le strict nécessaire, un système mis en place au départ dans la production automobile. Pour atteindre cette performance sans faille, il faut faire cesser les gaspillages (*mudas* en japonais) et l'inefficacité grâce à la standardisation et à la rationalisation. Et pour cela s'attaquer aux sept *mudas* : surproduction, attente, transport, étapes inutiles, stocks, mouvement inutiles, corrections/retouches. Cependant, le mode d'organisation en *lean* production, résumé dans le slogan « faire plus avec moins » comporte le risque de transformer chacun en un petit robot et signe un regain du taylorisme. On chasse toujours les gestes inutiles mais aussi les redondances et les excès. Il faut optimiser au plus près et éliminer les actions sans valeur ajoutée. Cette chasse au gaspi ne fait pas toujours dans le détail. Heureusement, dans nos sociétés hyper-protégées, le domaine de la sécurité reste, pour l'instant, à l'écart du *lean* : imaginez que là où un triple système a été mis en place pour éviter une défaillance nucléaire ou technique, on en supprime deux au nom du *lean*

Le *lean* se développe aussi dans le management. Comportement et relations humaines, processus de décisions, performance et résultats escomptés sont revus, décomposés et *leanisés*. Effet de mode ou véritable révolution ? Les sites pour vous aider à *leaner* fleurissent sur la toile. Nombreux sont ceux qui attirent l'attention aujourd'hui sur les limites et les dangers de cette méthode qui fait la part belle à l'intensification du travail, à la perte des coopérations et des échanges, et aux risques pour la sécurité et la santé, notamment avec la montée en flèche des TMS (troubles musculo-squelettiques) Pour en savoir plus : on peut toujours plonger dans le petit *Guide de management lean à l'usage des équipes agiles* : leanagilecamp.fr

Et plus sérieusement lire la brochure INRS *Lean manufacturing, quelle place pour la santé et la sécurité au travail ?* (www.inrs.fr)

Holacratie

Hola quoi ? Hola, Hola !! Non, ce n'est pas la dernière façon de se présenter au téléphone, ni une nouvelle principauté qui offrirait de la convivialité et un pouvoir fort... ou des avantages fiscaux alléchants. Cela vient bien du grec *holons*, (le tout). C'est tout simplement un système d'autorité distribuée qui se diffuse depuis quelques années dans les entreprises. Plus de pyramide écrasante, de titres ronflants, de managers hystériques, de reportings incessants : chaque équipe vaque à ses propres occupations de manière autonome sans oublier, pour autant, qu'elle fait partie d'un ensemble, à la façon de cellules d'un organisme vivant. Le rêve, quoi. Chacun apporte sa contribution, son énergie et son savoir-faire, les initiatives sont les bienvenues et l'autonomie est requise. Par contre, tout un dispositif encadre ces salariés modernes, ils sont dispatchés en cercles auxquels ils appartiennent et participent à de nombreuses réunions de format varié.

Il y a les réunions de gouvernance pour fixer le cap et les objectifs, des rencontres régulières tactiques, apparemment très opérationnelles et les *daily stand up meeting*. Un point quotidien d'avancement des tâches à l'image de ce qui se pratique depuis longtemps dans la presse. On reste debout pour bien signifier qu'il n'est pas question de s'attarder. Un nouveau mot, pour une fois en bon français, pour décrire une organisation largement répandue dans les petites entreprises, notamment les agences d'architecture. La nouveauté, c'est que des sociétés plus importantes adoptent l'holacratie. Zapos qui fait de la vente en ligne de vêtements et chaussures, a constitué, par exemple, 400 cercles pour ses 1 500 collaborateurs, et prône une transparence totale et une lutte sans merci contre la bureaucratie des esprits. Chaque salarié est personnellement responsable et se comporte en entrepreneur, une tendance bien dans l'air du temps qui fait l'impasse sur pas mal de choses, notamment la difficulté à avoir une vision globale à son échelon et les capacités personnelles à s'exprimer en groupe. Cependant cette optique semble nettement plus prometteuse que la recherche de *lean* à tout prix. Inviter les employés à emprunter des chemins de traverse pour créer de la valeur et favoriser créativité et interactions n'est pas un phénomène si courant. Affaire à suivre donc....

Elisabeth Pélegrin-Genel. Illustrations de Charlotte Moreau ■