

RÉFLEXIONS

«MON CONSEILLER A UN NOM», DISAIT L’AFFICHE

Etrange affiche sur les murs de Lausanne en novembre dernier. Une assurance-maladie proclamait en grandes lettres: «Votre conseiller personnel a un nom et un prénom.» Mais le seul «conseiller» visible sur l’affiche ressemblait plutôt à un robot. Comme si un clic de souris permettait un conseil réellement personnalisé!

Les personnes que nous rencontrons à la Pastorale œcuménique dans le monde du travail, mon collègue réformé et moi-même, aspirent principalement à une seule chose: être reconnues dans leur dignité individuelle. Elles demandent écoute, respect, reconnaissance, empathie, estime, partage... Le salaire, nécessaire à la subsistance matérielle, est l’expression de cette attention individualisée jugée primordiale.

Que ce soit en entretien individuel ou dans des groupes de partage, on voit ainsi apparaître la primauté de la communauté humaine que constitue le bureau ou l’atelier sur le contenu du travail. Les relations tissées avec les supérieurs, les collègues ou les clients sont prioritaires, la tâche à effectuer vient en second. C’est étonnant, tant la valeur du travail est soulignée dans notre culture. Faut-il en déduire que les relations humaines sont particulièrement dégradées sur le lieu de travail?

Même si la récente étude de l’Office fédéral de la statistique sur la qualité de l’emploi en Suisse indique que 82% des personnes actives sont satisfaites des relations avec leurs collègues, l’affiche mentionnée ci-dessus indique un risque: que le clavier et le clic devant un écran prennent trop de place. Nous l’entendons souvent. Les tableaux informatisés, les décomptes de minutes, les exigences d’efficacité, la suppression des temps morts étouffent les relations, rongent le temps de réelles conversations avec des clients ou des collègues.

Il y a près de 2000 ans, l’apôtre Paul, s’adressant à la jeune communauté chrétienne de Corinthe, listait toutes les compétences et les dons possibles. Mais il précisait systématiquement: «S’il me manque l’amour, je n’y gagne rien (1 Cor. 13, 1-3).» Vieille sagesse que cette constatation: quelle que soit la qualité du produit ou du service fourni, s’il manque le petit plus d’une relation humaine respectueuse et fraternelle que les anciens appelaient charité, que la République française appelle «fraternité», le résultat est fade, vide de sens.

L’agence de publicité qui a conçu l’affiche a sans doute confondu rapidité et efficacité avec relation et pertinence. Un clic ne remplace pas une personne en chair et en os! Seule cette dernière peut avoir un nom et un prénom et entrer en relation avec une autre personne. C’est cette qualité relationnelle que réclament aussi les travailleurs et les travailleuses pour être pleinement reconnus dans leur dignité.