

<http://divergences.be/spip.php?article2073>



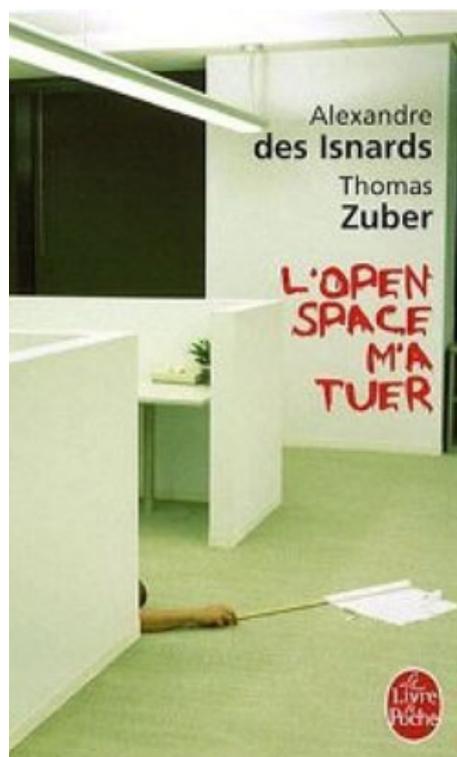
Consternations du consultant

- Archives - Archives Générales 2006 - 2022 - 2011 - N° 24. Février 2011 - Français - LIVRES, REVUES -

Date de mise en ligne : dimanche 30 janvier 2011

Copyright © Divergences Revue libertaire en ligne - Tous droits réservés

L'open space m'a tuer d'Alexandre des Isnards et Thomas Zuber (Le Livre de Poche)



Oublions les colosses froids, les milliardaires, propriétaires de la planète, rentiers de la sueur du monde. Oublions leurs intendants empressés ; présidents-directeurs-généraux, présidents de république, directeurs en tout genre. Descendons l'échelle. Concentrons-nous aujourd'hui sur les rats entre les pattes des tigres, fiente agile et marmaille affamée du capitalisme.

Les consultants.

Putains de leurs neurones, les consultants vendent aux entreprises les méthodes, processus, idées, tactiques et plans qui permettent, version officielle, de maximiser les profits ! D'optimiser l'allocation des ressources ! De booster le roi (Return On Investment, retour sur investissement) ! La privatisation de la poste s'effectue grâce au travail de consultants, d'ailleurs effrayés par l'ampleur de la tâche consistant à transformer un personnel qui se vouait à servir le public, en racaille à profits, en marchands de tapis, en citrons à presser ; la création de méthodes et de logiciels permettant de licencier du personnel s'effectue grâce au travail

de consultants ; l'installation de meilleures machines à surveiller le personnel ; l'instauration de nouveaux modes de fabrication ou d'action obligeant le personnel à travailler plus, avec moins de temps libre, pardon moins de temps morts ; tout ceci s'effectue grâce au travail de consultants. Dans les années 80, rien ne faisait plus rêver les jeunes intelligents mais égoïstes que de devenir consultant : on pensait fréquenter les grands de ce monde, que l'on espérait même bien manipuler un peu, tout en gagnant beaucoup d'argent. Les grandes agences de consultants, Arthur Andersen, Deloitte, Price Waterhouse Coopers, Ernst & Young, The Boston Consulting Group recrutèrent à tour de bras. Elles recrutent encore plus à l'heure actuelle.

L'open space m'a tuer d'Alexandre des Isnards et Thomas Zuber (Le Livre de Poche) traite, sur un mode mi-comique, mi-furieux, des heurs et malheurs de cette néfaste sous-espèce de prédateurs. Les avanies de ces

chimpanzés (les chimpanzés sont intelligents, mais ne pèsent pas lourd) du capitalisme n'éveilleront certes que ricanement et satisfaction. N'est-il pas juste que ces fleurs d'arrogance, ces puceaux du monde réel, ces sournois petits valets des grands voleurs, souffrent à leur tour ?

D'autant qu'on trouverait en vain, dans *L'open space m'a tuer*, la moindre allusion aux conséquences des efforts des consultants pour extraire plus de plus-value de la main-d'œuvre corvéable. Pour Des Isnards et Zuber, les dépressions des majors de HEC sont plus scandaleuses, ou tout simplement plus réelles, que les dépressions des techniciennes de surface (parlons leur langue). La quatrième de couverture du livre, tout aussi aveugle que les auteurs quant aux dégâts commis par les consultants, promet « des saynètes truculentes ». De fait, le livre met en scène la vie quotidienne des consultants ; Zuber et Des Isnards s'amuse à l'évidence beaucoup à reprendre le prétentieux jargon du métier.

Un exemple ; un petit chef a convoqué un petit con pour une « éval ». Une évaluation. Car on est cool chez les consultants. Les employés s'évaluent eux-mêmes. En présence de leur n+1 (leur supérieur direct). Chez les Jésuites, on parlait de confession et de directeur de conscience, mais nous ne sommes plus chez les Jésuites. Le petit con s'autoévalue. Le petit chef, après dix minutes :

« Ok, je partage ta vision. Mais j'ai eu des remontées sur ta tendance récurrente à te braquer.

â€” Me braquer ! Comment ça ?

â€” Oui, tu n'établis pas toujours une bonne connexion émotionnelle avec des interlocuteurs. Il faudrait que tu sois plus à l'écoute des arguments des autres et ouvert à la critique. J'ai eu des feedbacks. »

Continuons à « partager la vision » de ces petits marquis.

« Bon, ok, on passe au point suivant, le débrief de ton MBTI [Myers-Briggs Type Indicator, un test psychologique censé permettre de cerner une personnalité]. Selon la grille, tu te situes dans le pôle F, feeling, et la catégorie P, perception.

â€” C'est-à-dire ?

â€” F, c'est que tu intègres tes valeurs et ton ressenti dans tes jugements, et P, ça signifie que tu restes ouvert aux influences extérieures.

â€” Et c'est bien ?

â€” C'est pas mal pour un junior, mais t'as une bonne marge de progression. Je te fixe comme objectif les catégories T, thinking, et J, judgemental.

â€” Pour l'année prochaine ?

â€” Oui pour l'année prochaine. Si tu atteins ces objectifs, tu te positionneras alors comme un consultant senior qui juge logiquement à partir de faits et qui aime planifier et maîtriser ses actions.

â€” OK.

â€” Je suis sûr que tu vas relever le challenge. Je ne me fais pas de souci pour toi. » Rappelons que ces calembredaines ont pour but de sélectionner les meilleurs concepteurs de logiciels destinés à évaluer, dans le monde réel, combien de secondes perdent les caissières de supermarché en bavardant avec les acheteurs ; à déterminer quelle image de mannequin anorexique vendra mieux quelle paire de jeans ; à imaginer quelles astuces comptables permettront de voler un peu plus d'argent au fisc, aux salariés et aux clients.

Terminons avec la constatation la plus réjouissante du livre. Non contents d'appliquer aux inventeurs de fiquages leurs propres méthodes (les consultants doivent écrire chaque jour des rapports décrivant leur journée à l'heure près), les agences de consultants leur appliquent leurs propres méthodes de « gestion de ressources humaines ». C'est-à-dire, on recrute des débutants ou des jeunes prêts à de gros sacrifices pour se montrer dignes d'un CDI, voire capables de monter dans la hiérarchie ; on les fait travailler au maximum de leurs possibilités, et de préférence au-delà ; puis lorsqu'ils viennent naïvement réclamer une pause ou une promotion, on les écoeure, ou on les vire.

Le consultant est un loup pour le consultant.