

BUREAU-TICS

Tiens! Voilà des chouquettes

Nicolas Santolaria

A quoi reconnaît-on aujourd'hui un vrai leader? C'est très simple: à sa capacité à articuler un discours de conquête audible avec une chouquette géante calée dans le creux de la joue. En d'autres termes, à rester à peu près crédible malgré des airs de hamster en pleine besogne. Cette aptitude à l'éloquence masticatoire est d'autant plus nécessaire que la chouquette a fait une percée spectaculaire dans les espaces de travail durant la dernière décennie. Lorsqu'il s'agit de surligner au Stabilo le cool régnant au bureau, le «casual friday» (cette petite décontraction vestimentaire qui fait ressembler la fin de semaine à une université d'été des Républicains) a été remplacé par le «chouquette meeting» (cette orgie alimentaire généralement matinale). Comme bien souvent en entreprise, la chouquette est non seulement une pâtisserie constellée de petits cristaux blancs, mais également un message subliminal. Derrière le caractère décontracté de ce nouveau rituel, on voit se dessiner un rappel à la fonction nourricière de la hiérarchie. Dans une entreprise de moins en moins verticalisée, le chef, à qui il revient généralement de financer ces pâtisseries un peu collantes, réinstalle ainsi une dynami-

Le chef, à qui il revient généralement de financer ces viennoiseries un peu collantes, réinstalle ainsi une dynamique paternaliste au travers du «chouquette management»

Mais, par son ambivalence foncière, ce geste n'aura jamais cessé de nous interroger. Est-ce réellement parce qu'elle me trouvait trop craquant que l'altruiste boulangère m'en tendait une à chaque visite, ou alors avec l'arrière-pensée du dealer, pour que je conduise mes parents vers ce commerce à la prodigalité intéressée? A chaque fois que je me retrouve en présence de chouquettes, c'est donc ce sentiment de manipulation douce qui affleure à nouveau.

En remontant plus loin encore, la chouquette, avec ses allures d'alcôve, évoque la chaleur utérine du ventre de la mère, ce lieu emblématique où les nutriments nous parvenaient sans effort par le cordon ombilical. Titiller ce désir régressif doit donc s'envisager, aussi, dans sa dimension fonctionnaliste. Le «chouquette management», réactivation de lointains sentiments agréables, invite à une forme de relation au chef consentante, sans conflit, pré-œdipienne. Comme la carte d'un ciel artificiel, les petits picots blancs sur la pâte participent d'une géographie secrète de l'open space, une constellation enfantine sous-jacente extrêmement vaste où chacun sait qu'à tout moment, en cas de coup dur, il peut trouver du sucre. Si ce n'est pas sous la forme emblématique d'une chouquette, cela peut tout aussi bien être des crocos Haribo ou du quatre-quarts breton. Bref, un mode de résolution glycémique des tensions dans lequel, in fine, Marx aurait vocation à être remplacé par un sachet de Mars.

SAVOIR

Comme disaient Zadig et Voltaire...

En entreprise, le «capital culturel» est devenu un atout majeur pour le salarié. Des pros de la culture gé ont flairé le filon. Alors, qui a peint «La Joconde»?

Vicky Chahine

Elle se le rappelle encore, mi-amusée mi-gênée. C'était son premier jour en tant que réceptionniste dans un hôtel 4 étoiles. «Un client me demande dans un anglais approximatif "three places for Vivaldi". Pensant qu'il parlait d'un restaurant italien, je me mets à chercher le numéro de téléphone, raconte Valérie, 29 ans. Lui faisait référence à un concert donné le lendemain à l'Opéra...»

C'est la culture générale qui a également fait défaut à Coline Debayle lorsqu'elle a débarqué à Sciences Po Paris, boursière et fille de parents enseignants ayant grandi en province. Le fameux «capital culturel» que décrivait le sociologue Pierre Bourdieu. «Je ne comprenais pas la moitié de ce qui se disait. C'était comme un plafond de verre, complexant et violent. La culture générale est un code social qui peut être discriminant», affirme la jeune femme pour expliquer la création d'Artips en 2013. Au départ, une simple newsletter délivrant une anecdote courte sur l'histoire de l'art (500 000 abonnés aujourd'hui).

Désormais, Coline Debayle travaille avec des entreprises comme BNP Paribas pour qui elle conçoit des plates-formes culturelles multimédias (peinture, musique, cinéma, gastronomie...) au ton ludique et décalé destinées aux salariés. On y parle d'un «lointain cousin des nains de jardin» pour évoquer une sculpture japonaise du VI^e siècle et de la manière «d'être un bon voisin» pour expliquer les relations entre Paul Klee et Vassily Kandinsky. «C'est une sorte de rattrapage culturel dans un format court et addictif, promet la fondatrice. Cela nourrit autant la créativité des équipes

marketing que les discussions des commerciaux avec des interlocuteurs externes.»

Ou comment placer un bon mot sur l'éternelle dispute entre Manet et Monet lors d'un déjeuner avec un client fou d'impressionnisme, histoire de le mettre dans sa poche. C'est ce qui relève, dans le jargon des DRH, des *soft skills*, c'est-à-dire ces atouts «non techniques» qui font aussi la valeur d'un salarié. «Cela va de la façon de fédérer une équipe à la gestion du stress, en passant par la pédagogie et l'empathie. Ce sont toutes les compétences qui ne peuvent être prises en charge par une machine», décrypte Julien Bouret, coauteur de l'ouvrage *Le Réflexe Soft Skills* (Dunod, 2014).

Des compétences dont la culture générale fait évidemment partie. Inutile cependant de chercher à tout prix à placer un bon mot sur la genèse de la Marilyn, d'Andy Warhol, alors qu'un client mécontent vous appelle. «C'est un outil qu'il faut savoir utiliser. Il ne s'agit pas d'en mettre plein la vue mais d'être pertinent, de savoir à quel moment il est opportun de placer telle ou telle connaissance, ajoute Jérôme Hoarau, autre auteur de l'ouvrage. C'est un bagage qui permet de se sentir à l'aise dans différentes situations, d'avoir autant de facilité lorsqu'on discute avec un ouvrier ou un haut dirigeant et de consolider ainsi la confiance en soi.»

Attention aux fotes, quant même

Promotion sur tout les calendriers d'avant», promet la pancarte d'un supermarché de la région parisienne. La faute (ou plutôt les fautes) n'aura pas échappé à la page Facebook de «Bescherelle ta mère» qui recense les erreurs du genre.

«Aujourd'hui, presque tout le monde doit écrire dans le cadre professionnel, constate Bernard Fripiat, formateur en orthographe dans les entreprises depuis 1994. Avant, on faisait appel à une dactylo ou un typographe dont l'orthographe

était irréprochable, désormais on écrit souvent soi-même ses e-mails, donc les erreurs sont plus nombreuses.»

La plus commune, c'est l'accord du participe passé avec les verbes pronominaux. «Je me souviens de cet assureur qui avait écrit: "elle s'est vue barrer la route", ce qui impliquait la responsabilité de la conductrice, au contraire du plus neutre: "elle s'est vu barrer la route".» Quand un simple «e» peut avoir une incidence sur son bonus-malus...

POUR ÉPATER LA GALERIE

► POURQUOI ON MANGE AVEC DES FOURCHETTES

L'importation de la fourchette en France revient à Henri III, qui l'adopte lors d'un voyage à Venise. Conçue au départ avec deux dents, elle entraîne malades et blessures. Les mets arrivent enfin à bonne destination au XVII^e siècle lorsqu'elle gagne deux dents supplémentaires.

► D'OU VIENNENT LES MONTRES DE DALI?

C'est en 1931, à la fin d'un dîner arrosé chez lui à Portlligat, en Espagne, que Salvador Dali a l'idée des montres molles, qu'il peindra par la suite. Une fois les invités partis, le peintre catalan, pris d'une terrible migraine, trouve l'inspiration dans la texture ramollie d'un camembert laissé à table.

► LA MEILLEURE NON-VUE SUR LA TOUR EIFFEL

Parmi les nombreux détracteurs de la tour Eiffel se trouvait Guy de Maupassant. Pourtant, il n'était pas rare de croiser l'écrivain au restaurant du premier étage, à l'heure du déjeuner. Questionné par un journaliste étonné, il répondit que c'était le seul endroit de la ville où il ne voyait pas la construction.

Comme dans «Questions pour un champion», le spectre est large: du numéro de maillot de Zidane à la théorie de la relativité en passant par le nom du réalisateur de l'épisode V de *Star Wars* (Irvin Kershner, pour ceux qui ont la flemme d'aller sur Wikipédia). «Quand on envoie un agent de maîtrise dans le Sud-Ouest, il vaut mieux qu'il s'intéresse au rugby, constate Jean-Marie Lambert, directeur des ressources humaines chez Veolia. De la même façon, nous avons mis au point une formation intitulée "Travailler dans un environnement multiculturel". Lorsqu'un collaborateur part en Inde, il faut qu'il ait quelques rudiments de langue mais aussi de musique, de littérature, de gastronomie. L'idée, c'est d'être en mesure d'avoir une conversation adaptée aux clients, mais aussi au personnel. Pouvoir sortir du cadre imposé d'une réunion et parler d'autre chose sans que ce soit artificiel.»

Dans les grandes librairies, les rayons «culture générale» sont fournis, et la collection «Pour les nuls» (First Editions), qui vient de fêter ses 15 ans, a publié 1200 titres et vendu plus de 20 millions d'exemplaires en France. Izy Behar, président de l'European Association for People Management, l'association européenne des DRH, regrette que ces connaissances ne soient pas prises en compte lors des recrutements. «Quand je dirigeais les ressources humaines d'une banque, l'entretien d'embauche comprenait des questions sur la politique, l'économie mais aussi le cinéma, se souvient-il avant d'oser une métaphore: la culture générale, c'est comme l'engrais, les plantes peuvent très bien pousser sans, mais elles le font mieux avec.»

Si les formations en orthographe ou en anglais entrent dans le cadre du «1 % formation» des entreprises, les cours de culture générale restent un luxe rarement proposé aux salariés. Alors qu'elles comprennent l'utilité d'aménager agréablement les bureaux (baby-foot, crèche ou encore cantine «fait maison» pour les plus chanceux), la plupart des sociétés ne voient pas de nécessité à former leurs salariés à la culture générale. «Il y a un lien direct entre les conditions de travail et la productivité, mais il n'est pas toujours évident de montrer en quoi il est utile d'être un champion au Trivial Pursuit pour faire un contrôle de gestion», constate Izy Behar. Rien de mieux, pourtant, pour l'estime de soi et pour rayonner au boulot, qu'un camembert plein.