

EN LIBRAIRIE

Le journal d'un patron de PME



Voici un livre de management qui ne ressemble à aucun autre. Il met en scène, sous la forme d'un journal intime, les interrogations qui assaillent un chef d'entreprise de 42 ans au moment où sa société doit affronter la perte d'un gros client. Commencé le 26 juin 2001, jour du déclenchement de cette catastrophe, le journal s'achève le 20 mars 2004. Entre-temps, Claude-Jean Desvignes (dont les initiales reproduisent celles du CJD, Centre des jeunes dirigeants d'entreprise, qui a conçu cet ouvrage) aura eu l'occasion de beaucoup évoluer et de beaucoup apprendre. Sur l'organisation d'une entreprise de 40 personnes – que son patron doit se résoudre à gérer différemment de la microstructure qu'elle était quelques années plus tôt –, le management des salariés, les rapports avec les clients, les liens entre vie professionnelle et vie familiale... *La Surprenante Histoire de Claude-Jean Desvignes, jeune dirigeant* (1) n'assène aucune vérité, ne donne aucune recette miracle, mais tend au lecteur un miroir permettant à qui le souhaite de se construire son propre questionnement et sa propre vision du métier de chef d'entreprise. ●

© Editions d'Organisation.

ÉTUDE

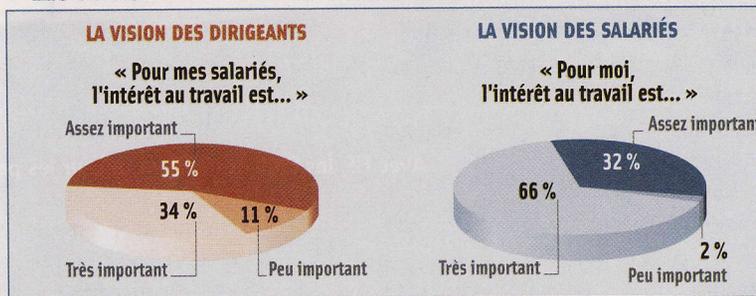
La relation au travail des salariés en 2004

Dans une période d'interrogations sur la « valeur travail » au sein de notre société, le Syndicat des entreprises de travail temporaire (SETT) a confié à l'institut CSA la réalisation d'une enquête peu banale. Cette dernière avait un double objectif : d'une part, sonder l'état d'esprit des salariés vis-à-vis du travail (perceptions, attentes, motifs de satisfaction et d'insatisfaction) ; d'autre part, cerner la représentation que se font les dirigeants d'entreprise de l'état d'esprit des salariés. Riche

d'enseignements, l'étude montre que les dirigeants se trompent sur l'importance accordée par leurs collaborateurs aux divers aspects de leur travail. En particulier, 34 % des dirigeants seulement pensent que leurs salariés attachent une très grande importance à l'intérêt de leur job, alors que cet aspect correspond à une attente majeure pour 66 % des salariés. Une révélation à méditer par les managers en quête de leviers de motivation ! ●

Pour en savoir plus : www.sett.org

LES DIRIGEANTS SOUS-ESTIMENT LES ATTENTES DES SALARIÉS



+ VU AILLEURS

British Telecom (BT) offre depuis 1982 à ses salariés la possibilité de travailler selon des modalités flexibles. Environ 8 000 d'entre eux sur les 100 000 que compte le groupe ont opté pour le télétravail à domicile. A la plus grande satisfaction de leur employeur. En effet, comme l'explique un haut responsable de BT au *Financial Times* : « Ces travailleurs à domicile sont en moyenne 20 % plus productifs que leurs collègues qui travaillent au bureau. Rien qu'avec cela, nous économisons plus de 6 millions de livres sterling chaque année. »

POINT DE VUE

« L'entreprise est au cœur de luttes d'influence »



Ludovic François, maître de conférences à HEC

Expert des mécanismes de déstabilisation par l'information, Ludovic François enseigne à HEC. Il a dirigé la réalisation de *Business sous influence* (Editions d'Organisation), un ouvrage collectif qui analyse les manipulations

employées ou subies par les entreprises. **Un nombre croissant de grands groupes et de PME, dites-vous, est victime d'« agressions par l'information ». De quoi s'agit-il ?**

Je les classerais en deux catégories : « opérations de déstabilisation à des fins concurrentielles » et « crises éthiques ». Dans le premier cas, l'entreprise subit les attaques souterraines d'un concurrent, qui a décelé une faille chez elle... ou en a créé une de toutes pièces ! Dans le second, les coups émanent de groupes se réclamant de principes éthiques, et qui ont décelé ou cru déceler chez leur cible un manquement à ces principes.

Comment se défendre face à cela ?

Un PDG qui voit ses produits, ses process de fabrication ou sa moralité mis en cause réagit souvent par la colère et le mépris. Il cherche à discréditer les attaquants. Or c'est la dernière chose à faire ! Les dommages causés par l'information sont proportionnels à sa diffusion. Et elle se répandra comme un feu de paille si le dirigeant attise le foyer en entrant dans le conflit.

De quelle manière réagir, alors ?

Dans une crise éthique, il faut identifier le producteur primaire d'informations, aller le trouver pour comprendre ses motivations, généralement sincères, et chercher la conciliation. Une opération de déstabilisation concurrentielle est plus délicate à contrer, car son initiateur est malveillant et opère caché. La parade passe d'abord par la communication interne, afin que les salariés, rassurés, aient à cœur de défendre leur société. ●

EN BREF

A la suite d'une loi anti-tabac

récentement votée, il est désormais totalement interdit, en Irlande, de fumer sur les lieux de travail. Cette mesure est la plus restrictive jamais prise en Europe. Même dans les pays scandinaves, pourtant très en pointe sur la question, le législateur n'a pas poussé aussi loin la volonté d'intrusion.