



# Le « MEDIATOR » frappe encore !

Les effets secondaires de Médiateur se généralisent au sein du Service Client.

Le Directeur technique\* provoque des malaises chez les collaborateurs qui sortent de son bureau. La dernière victime en date a été complètement déstabilisée après un entretien avec Médiateur.

Ce manager est TOXIQUE.

Pourtant, « Canon cherche à développer une culture d'entreprise qui encourage l'esprit d'entreprise en reconnaissant des valeurs humaines telles que l'ambition, la responsabilité et l'engagement et en garantissant une évaluation juste et impartiale basée sur le mérite ».

Extrait du site internet Canon.fr, rubrique responsabilité sociale d'entreprise (svp, ne pas rire)

Notre collègue en a fait les frais, technicien, chargé de formation, intermédiaire avec les prestataires, homme de toutes les missions (voire homme à tout faire) et C.O.S.C. non déclaré, a fait un malaise en clientèle après avoir obéi aux injonctions de Médiateur.

Une semaine auparavant, Médiateur, signifiait à notre collègue qu'il n'était qu'un technicien comme les autres, qu'il n'avait jamais été nommé C.O.S.C et qu'il devait retourner sur le terrain muni du PSION afin de justifier de son activité.

En bon soldat, il s'est exécuté, profondément blessé par ce manque de considération et de respect pour tout son dévouement déployé depuis des années pour l'entreprise.

Ses collègues ont pu constater son désarroi durant une semaine même s'il ne voulait pas se confier.

Le vendredi après-midi, au cours d'une intervention physiquement éprouvante (aller-retour au 4<sup>ème</sup> étage sans ascenseur) et usé moralement, notre collègue s'est effondré, épuisé.

Ce n'est pas son premier malaise sur son lieu de travail et il pourrait être tentant de reprocher au « bonhomme » de ne pas savoir lever le pied.

La vérité c'est que l'entreprise et Médiateur ont profité de sa disponibilité, de sa gentillesse et de sa serviabilité pour le laisser réaliser toutes les tâches pouvant résorber l'incroyable désorganisation du S.A.V.

A lui seul le cas ce collègue est symptomatique et représentatif des RISQUES PSYCHOSOCIAUX dans notre entreprise où règne un management PATHOGENE.

A noter que son RSC était en congés et qu'il a été mis devant le fait accompli.

Les techniciens ont appris ensuite que le planificateur serait muté sur un autre district sans concertation ni réunion.

Enfin, il n'est pas acceptable que des salariés sortent en pleurs du bureau de leur hiérarchie et les affichettes marketing du « travaillons mieux » n'y changeront rien.

Les cadres Canon doivent prendre conscience qu'ils dirigent un SYSTEME HUMAIN.

Un système humain n'est pas une machine qui va plus vite quand on augmente la pression.

Nos cadres doivent se former et se soucier des problèmes humains au lieu de donner des objectifs sans s'inquiéter de savoir comment les atteindre.

Au lieu de mettre en concurrence les individus et les équipes, l'entreprise doit définir un but à atteindre et doit faire en sorte que chacun comprenne comment son travail s'accorde avec celui des autres. La Direction doit donc abandonner les objectifs chiffrés et changer de système managérial.

Il est prouvé que, « dans ces conditions, les salariés sont plus heureux et les résultats de l'entreprise s'améliorent. »\*\*

\*Surnommé Médiateur du fait qu'il a été détourné de sa fonction initiale.

\*\*Source : Jean-Marie Gogue, Maître de conférences à HEC