

# Introduction

## Le respect, oxygène de la vie sociale

La réponse est massive, sinon unanime : nous aimerions tous trouver dans notre travail, dans notre lieu d'habitation, dans notre famille, l'ambiance de respect qui rend la vie agréable ou supportable.

Être respecté c'est être considéré. Ce que l'on dit, ce que l'on fait, ce que l'on est a de la valeur pour les autres. Ma première satisfaction est de constater que je ne suis pas invisible pour ceux qui m'entourent ou me croisent. On me traite, on me parle avec égards.

Dans le monde de l'entreprise, on résume parfois la nécessité de respect aux premières attitudes d'une politesse indispensable. : « Bonjour, s'il vous plaît, merci. »

Quand le respect n'existe pas, quand la politesse n'est plus en usage, cela signifie qu'il n'y a plus l'oxygène vital pour vivre normalement dans une communauté ou une organisation. On étouffe, on veut s'échapper. C'est « le plébiscite des pieds », se sauver à tout prix est la seule issue. Nous cherchons une sortie, même dans une plus grande solitude. Qu'importe, puisque nous devenons invisibles ?

## **Un choix s'impose-t-il absolument : la performance ou le respect ?**

Un clou chasse l'autre : la performance remplace-t-elle obligatoirement le respect dans un monde où l'économie a une si grande place ?

Le monde des affaires se défend des contraintes subies par une recherche de performance sans cesse revue à la hausse. Ne pas se faire doubler par des concurrents, c'est participer à une course en dépassant toujours ses records de la veille.

Aujourd'hui une idée circule assez communément selon laquelle un mécanisme de vases communicants fonctionne. Le haut niveau de performance recherchée évacuerait inéluctablement tout respect envers les hommes. Est-ce vrai ? Est-ce imparable ? Cette contradiction, cette opposition est destructrice. Les dégâts seraient irréparables. Comment imaginer faire fonctionner des communautés de femmes et d'hommes sans respect ? Sauf à imaginer qu'une société n'est plus qu'une termitière.

## **Se respecter soi pour respecter les autres ?**

L'individu, marqué par son époque, rechercherait la performance dans tous les domaines de son quotidien : la santé, l'argent, la beauté, le plaisir, le travail. Un mécanisme fou est lancé. Des besoins toujours nouveaux surgissent. Le bon niveau de satisfaction n'est jamais atteint. Il change incessamment. « Toujours plus » est la règle depuis des années. Nous avons en visibilité, sur nos réseaux virtuels, des gens qui témoignent avoir atteint des records. Nos pauvres limites sont elles-mêmes dépassées. Nous nous interrogeons alors sur nos capacités. Pourquoi ne pas faire plus et mieux dans tel ou tel domaine ?

Chaque nouvel objectif poursuivi, au-delà de toute mesure, repousse l'atteinte de l'équilibre qui seul nous pacifie. La course, sans cesse reprise, déstabilise les plus solides. Peut-être même détruit-elle ceux qui s'épuisent dans cette course.

## Chapitre 1

# LE RESPECT AUJOURD'HUI



### Histoire : L'aveugle

*Des faits vus et vécus valent mieux que beaucoup de concepts. À chacun de s'y confronter, puis de faire appel à sa propre expérience pour démêler ce qui se passe sur le front du respect.*

Il est vrai que cette histoire s'est déroulée avant le matraquage médiatique sur la diversité et le handicap. Mais faudrait-il réellement attendre qu'il y ait des informations circulant dans tous les sens pour avoir une démarche strictement respectueuse à l'égard de tous, et particulièrement de ceux qui peuvent souffrir d'un handicap ? Le bon sens, l'humanité immédiate à l'égard des autres ne sont donc pas suffisants pour bien agir ?

Cela laisse songeur sur les vraies convictions des individus, sur la délicatesse à manifester en toutes circonstances qui paraîtrait évidente. Il faut des textes pour agir ? Les entreprises se plaignent, depuis de nombreuses années, de harcèlement textuel. L'expression prête à sourire. Et pourtant, parfois, on se demande comment

avancer concrètement. Contre toute attente, les bons réflexes, les actions ou réactions justes ne se déclenchent pas spontanément comme on pourrait l'espérer.

L'entreprise aujourd'hui est sous pression. Le service RH doit procéder à de multiples bilans et évaluations dans une direction avant de réaliser un plan de formation et d'affectation pour une équipe en création. Il faut faire vite. Comme d'habitude. Ce n'était pas vraiment programmé. Il faut ensuite, en fonction des postes à pouvoir, installer les bureaux, les lignes téléphoniques. Mais comme dirait l'organisateur, les m<sup>2</sup> sont chers. Faire preuve d'imagination n'est pas si simple. On pousse les murs, on cherche les meilleures organisations fonctionnelles. Il a été précisé que, bien sûr, les bureaux devaient être accessibles aux handicapés.

La nouvelle équipe constituée comprend des collaborateurs venant de différents services. Certains se connaissent, d'autres non. Le responsable n'a pas encore pu faire son schéma d'organisation. Il subit comme les autres ce qu'on lui présente comme des contraintes logistiques. Difficile de ne pas faire avec. Son obsession est de sortir de cette pagaille et de démarrer au plus vite une activité normale. Après seulement, on pourra procéder à des ajustements.

Qui a décidé l'attribution des bureaux? On ne sait pas vraiment. Une seule collaboratrice est en situation de handicap, mal voyante, elle perçoit la lumière, mais est presque aveugle. Son cas n'a pas été traité correctement, respectueusement. Mais il a quand même fait l'objet d'une réflexion, tout à fait rationnelle. Mais de la part de qui?

On ne savait à qui attribuer le bureau sans accès au jour, coincé au centre de l'espace. Il ne manquait plus que de le dénommer « le bureau aveugle »! Les meubles sont installés dans tous les bureaux et salles. Les branchements sont opérés. Tout va pouvoir fonctionner et la vie d'une équipe normale démarrer.

Mais, très vite, dans la journée, une rumeur court. La collaboratrice mal voyante dit à ses collègues qu'elle ne se sent pas très bien dans son nouveau bureau. Elle ne formule pas vraiment la cause de ce mal-être. Pudeur? Honte de faire référence à son état? Malaise

## Chapitre 2

# LE RESPECT EST-IL UNE VALEUR UNIVERSELLE ?



### Histoire : Le train

*Des faits vus et vécus valent mieux que beaucoup de concepts. À chacun de s'y confronter, puis de faire appel à sa propre expérience pour démêler ce qui se passe sur le front du respect.*

Toujours la même gare, toujours le même train, presque toujours les mêmes horaires. Malgré l'heure matinale, nous traversons groupes ou chapelets de particuliers en attente sous les panneaux d'information. Il y a les gens d'entreprise partant en séminaire. Des équipes constituées manifestement. Il faut peut-être croire à la joie qu'ils ont de se retrouver ?

Des « zombies » circulent aussi dans la gare. Ils font la manche, agressent verbalement les uns, les autres. Comment les appeler autrement ? Non, ce n'est pas bien de les qualifier ainsi, évidemment ; ce sont certainement des personnes en grande difficulté. Mais c'est comme s'il était impossible de faire quelque chose d'utile pour eux. Des vigiles sécurité SNCF s'approchent. Tout s'apaise.

L'ambiance du lit s'est définitivement évaporée... Publics, sons, couleurs, bruits, odeurs, marche rapide. Nous voilà, qu'on le veuille ou non, dans un autre monde.

Le quai du train est affiché. C'est presque toujours le même, nous fonçons, tentons de passer notre billet au lecteur de la borne. Évidemment, comme une fois sur deux, il ne fonctionne pas. L'agent SNCF a son lecteur portatif. Il faut remonter le train, comme presque toujours. Quel soupir de soulagement à se jeter enfin sur nos sièges. La quiétude va revenir. Énervés, nous ne le sommes miraculeusement plus tout à fait. Nous nous étonnons même de l'énervement des autres.

Comme l'être humain est curieux, disponible à ses propres émotions, totalement imperturbable et si peu compatissant aux problèmes des autres... Nous sommes tous pareils. Que peut-on faire pour les autres? Rien ou pas grand-chose. Une belle chape d'égoïsme nous enveloppe tous. Pourtant, nous ne sommes pas dans un contexte des plus anxiogènes. Régularité d'habitudes. C'est déjà pacifiant. Assis chacun, nous nous occupons de nous. À quoi bon saluer ceux qui s'installent en face de nous? De toute façon, une fois sur deux, personne ne répond. Les gens sont face à face, ils arrivent à ne pas se regarder. Sauf à la dérobée. Heureusement il n'y a plus ces longues conversations de voisins de train comme auparavant. C'est curieux comme ces pratiques ont complètement disparu. Mais il est vrai que les gens sont maintenant si différents. De quoi parler avec eux? Quand il y a une remarque, une petite question, la technique est de faire à l'économie. Les réponses sont brèves. Il n'y a même pas besoin d'une phrase complète. On ne sait jamais... si cela lançait quand même une conversation.

Le train démarre, au moins la SNCF a conservé cette régularité assez respectée de ses horaires. C'est magique le train. On est sur le rail. Nous voilà, en pensée, déjà arrivés. Enfin sortis de ce monde de rencontres où on ne se sent plus particulièrement à l'aise. Si, au moins, on « n'a pas droit » au gars (ou au vieux) qui ne sait même pas enfoncer le jack de son casque. Éviter la pollution sonore dans l'espace clos de ce voyage, ce ne serait déjà pas si mal.