

Le premier jour

Ca y est ! Elle a obtenu son Master en gestion des Entreprises Sociales. A quarante ans elle va pouvoir commencer une nouvelle vie professionnelle, histoire de donner un autre sens à celle-ci. Elle s'en est donné les moyens avec un retour à l'université et une recherche active pour un nouveau travail. Elle a répondu à des annonces et obtenu plusieurs entretiens professionnels pour enfin décrocher le sésame. Maintenant, grâce à son diplôme fraîchement acquis, elle va débiter dans sa nouvelle fonction de cheffe de service d'une Maison d'Accueil Spécialisée. Elle dirigera « une équipe pluridisciplinaire de 70 salariés » lui ont dit la directrice et le directeur général. Devant le nombre annoncé elle a une sensation de vertige. Ce sera une première pour elle car elle n'a jamais occupé de poste de management. Cependant elle a atteint le but qu'elle s'était fixée à savoir commencer par un poste de cadre intermédiaire pour aller vers celui de direction.

Elle connaît déjà le travail dans ce type d'établissement. Elle a effectué son stage professionnel dans ce milieu. Le mémoire qu'elle en a tiré lui a permis d'obtenir la mention bien à son Master, elle n'en espérait pas tant. Alors elle part confiante. Bien sûr il y a des zones d'ombre. Mais elle compte sur l'aide, dans un premier temps, de la directrice, pour éclairer celles-ci.

Le grand jour arrive. C'est un mercredi. Elle a mal dormi. Elle doit commencer son nouveau travail à neuf heures. Elle est là à huit heures trente. Toute émue elle monte les escaliers qui mènent aux bureaux administratifs. Elle franchit le seuil. Devant elle il y a le secrétariat. Et dans ce secrétariat se trouvent deux personnes dont la secrétaire chargée de l'accueil. Avec beaucoup de trac mais souriante elle dit bonjour. Elle n'a pas le temps de se présenter que la réponse de cette secrétaire-chargée-de-l'accueil fuse. « Ah ! Bonjour. Vous tombez bien. Voilà il y a plusieurs choses à régler » Et cette dernière se met à égrener la liste des tâches à faire en urgence, comme si de rien n'était, comme si c'était normal de s'adresser ainsi à la nouvelle cheffe de service qui vient juste de débarquer et qui ne connaît même pas l'établissement. Ça semble ne pas avoir de fin. Sur le coup elle est désemparée, puis elle se ressaisit et se dit « ne panique pas, reste professionnelle ». Elle apprend alors que la directrice est absente ce jour-là. Drôle d'entrée en matière ! Elle pense à la phrase du fameux philosophe : « ce qui ne te tue pas te rend plus fort ». L'essentiel maintenant c'est que cet accueil ne l'a tue pas. Avant de démarrer son travail, elle pose une question : « depuis quand ma prédécesseuse est-elle partie ? » « Cela

fait 15 jours » lui répond-on. Cette masse de travail s'est accumulée en seulement 15 jours. Cela laisse entrevoir un rythme de travail à vous ouvrir l'âme plus sûrement qu'un scalpel.

Courageusement elle se dirige vers le bureau qui lui est attribué. C'est une grande pièce bien éclairée. Le mobilier est un peu vieillot. Pour elle c'est un détail, ça ne la gêne pas et d'ailleurs à cet instant elle ne le voit pas. Elle se persuade : « je vais y arriver ! ». Mais par quel bout commencer ? Calmement elle pose son sac et son manteau s'évertuant à ne rien laisser paraître de son agitation interne. Elle s'assoit et commence à réfléchir. Tout d'abord traiter les urgences. Dans le fatras d'informations qu'elle vient de recevoir elle a du mal à les repérer. Elle arrive petit à petit à reprendre ses esprits en s'accrochant à son pragmatisme habituel. En alignant tous les éléments dont elle a pris connaissance elle en déduit que ce qui compte avant tout c'est d'assurer la continuité du service c'est-à-dire combler les trous des plannings des salariés, laissés par les absents de dernière minute. C'est une tâche chronophage. Elle s'y attèle avec l'enthousiasme d'une débutante désireuse de montrer l'ampleur de ses compétences. Elle essaie de comprendre un fonctionnement qu'elle découvre, sans oser demander des explications, de peur de laisser entrevoir une lacune hypothétique et pourtant logique pour une personne nouvelle dans la fonction. De regroupement en comparaison, de supposition en déduction elle tisse petit à petit la toile qui lui permet de mieux appréhender la substantifique moelle du planning idéal et de s'atteler à combler les trous. Après ce travail elle peut souffler car elle a résisté à la première vague de panique.

Mais la journée n'est pas finie. Il est dix heures trente, elle n'a pas eu le temps de faire une pause, encore moins de se rendre aux toilettes, tout juste de boire une gorgée d'eau. Maintenant les salariés arrivent, l'un après l'autre avec des sollicitations disparates auxquelles elle devrait répondre sur le champ. Cependant, malgré le trac qu'elle essaye de dissimuler, elle a su déployer son plus beau sourire pour faire comprendre à chacun que les réponses devront attendre. Elle se rend bien compte que ces demandes ne sont qu'un prétexte pour venir la rencontrer et c'est la raison pour laquelle elle tient à se monter disponible, ce qui ne veut pas dire satisfaire tous les besoins et combler tous les vides. Elle sent bien aussi que la première image qu'elle va donner d'elle-même préfigurera les relations qu'elle pourra entretenir par la suite. Saisissant l'opportunité de la situation, elle en profite pour dialoguer, interroger et ainsi récupérer des informations sur l'établissement qu'elle n'a pas encore eu le temps de visiter. En fin de matinée elle peut enfin aller à la rencontre des résidents, se présenter à eux et faire connaissance. C'est le moment qu'elle attend, depuis le début de la matinée, avec impatience et fébrilité.

La pause méridienne arrive enfin, elle peut souffler. Pour ce premier jour elle se contente d'un sandwich acheté à la hâte et mangé rapidement.

L'heure de la reprise est très vite là. L'après-midi doit débiter par une réunion d'équipe de deux heures suivie d'une autre tout aussi longue, pas le temps de s'ennuyer. Elle ne connaît pas l'ordre du jour de ces réunions hebdomadaires, personne n'ayant pensé à le lui donner. En l'absence de la directrice elle devra s'adapter et improviser. Armée de tout son courage, elle entre dans l'arène. Elle exagère à peine en évoquant cette image. Autour de la table, douze salariés attendent sa venue, avec des regards qui ont l'air ni tendre ni bienveillant. Malgré tout elle ne se laisse pas impressionnée et ne se départit pas de son sourire. Après les « bonjour » de circonstance et les présentations, la question à laquelle elle ne s'attendait pas du tout fuse : « Quelle est votre légitimité à occuper ce poste ? Quels sont vos diplômes ? » Alors là ! Elle en reste sans voix. Pourtant il va falloir qu'elle la retrouve vite sa voix et qu'elle donne une réponse qui lui permette de ne pas perdre la face. Elle prend son temps de respirer profondément, juste pour ne pas se laisser déstabiliser, pour réfléchir et donner l'impression qu'elle sait ce qu'elle va dire. Et puis elle se lance. « Normalement ma légitimité à occuper ce poste ainsi que mes diplômes, cela ne concerne que les personnes qui m'ont recrutée et elles n'ont pas à justifier leur choix. Cependant pour des raisons que j'ignore, je sens que c'est important pour vous d'avoir une réponse. Alors comme ce n'est pas confidentiel je vais vous informer sur ce qui vous préoccupe ». Voilà elle a posé le cadre, la réunion peut continuer et les esprits s'apaiser.

Il est dix-neuf heures. La journée s'achève enfin. La tension a été forte et elle tremble d'épuisement comme un drogué en manque. Malgré tout demain elle sera présente.

Trois ans plus tard, au moment de partir vers une nouvelle aventure professionnelle, elle repense à cette journée si déstabilisante. Elle sourit alors de la démarche des salariés auprès de la direction générale. Apprenant son départ ils sont venus exiger que celle-ci recrute une personne ayant le même profil professionnel qu'elle. Qui l'eut cru ?