

Prévenir le « pétage de plombs »

Savez-vous qui est Steven Slater, et pourquoi il est devenu malgré lui un « antihéros du service » du jour au lendemain ? Steward sur la compagnie américaine JetBlue, il s'est illustré en actionnant le toboggan du vol Pittsburgh-New York sur le tarmac de l'aéroport JFK pour quitter l'appareil, après avoir « pété les plombs » suite à une altercation avec un passager. Voyant que ce dernier n'écoutait pas ses instructions et récupérait ses effets personnels dans le coffre au-dessus de son siège avant d'y avoir été autorisé, il avait d'abord tenté d'interrompre le récalcitrant. Mais, après avoir été heurté à la tête par sa valise, il avait foncé à l'arrière de l'appareil, attrapé le micro et hurlé publiquement : « Cela fait vingt ans que je fais ce métier, je ne vous supporte plus, ça suffit, je m'en vais ! » avant de s'enfuir majestueusement par le toboggan, non sans avoir pris le temps d'attraper une canette de bière pour célébrer sa sortie.

Le plus intéressant de cette histoire est que, quelques heures après son arrestation à son domicile, la page qui lui était consacrée sur Facebook comptait déjà des dizaines de milliers de fans à travers le monde. Des dizaines de groupes se constituaient spontanément pour réclamer sa libération, dont l'un s'intitulait « Steven Slater for President » et réclamait qu'il s'installe dans le bureau ovale de la Maison Blanche. Un T-shirt « Free Steven Slater » était immédiatement mis en vente, et des centaines de forums internationaux célébraient cet acte héroïque d'autolibération. Une histoire qui rappelle celle de William Cimillo, chauffeur de bus dans le Bronx à New York, survenue dans les



PHOTO : DAHMANE POUR L'ENTREPRISE

PHILIPPE BLOCH
Fondateur de Columbus
Café et auteur
de *Bienheureux les fêlés...*
*tout le monde peut
créer son entreprise*
(Robert Laffont)
www.philippebloch.com

ses collègues, à qui il avait permis de vivre un rêve par procuration, il avait finalement repris son travail et failli devenir la vedette d'un film « made in Hollywood ».

Les événements de ce type, et l'ampleur des réactions qu'ils suscitent aujourd'hui grâce à internet, me semblent illustrer parfaitement combien les métiers de services peuvent être difficiles et stressants. Surpromesse, manque de moyens ou de formation, compétences insuffisantes, comparaison permanente avec les meilleurs, agressivité des clients, absence de visibilité, manque d'écoute, d'information, de temps, d'attention, etc. Le cocktail peut vite devenir

amer... et explosif ! Sans doute, certains de vos collaborateurs de première ligne seraient-ils eux aussi parfois tentés d'actionner le toboggan de la liberté, s'ils en avaient la possibilité et le courage. Plutôt que de l'ignorer, il est

fondamental de le reconnaître, et d'en parler régulièrement avec eux de façon ouverte. Vérifiez s'ils ont entendu parler de ces deux histoires. Commentez-les ensemble. Riez-en éventuellement. Demandez-leur s'ils pensent que ce type de situation pourrait se produire chez vous, et ce que vous pourriez entreprendre ensemble pour en limiter les risques. S'ils vous font des suggestions intéressantes, promettez-leur de les étudier et revenez vers eux quoi qu'il arrive et que vous ayez décidé de les appliquer ou non. Ils seront rassurés de savoir que vous avez conscience de l'aspect stressant de leur job. Cela contribuera à relâcher un peu la pression... et leur bénéficiera autant qu'à vos clients ! ■

Le stress dans les métiers de services peut vite produire un cocktail explosif

années 1940. Miné par la monotonie de son job et ne supportant plus la pression quotidienne de ses clients, il prit un jour la direction de la Floride, tout seul au volant de son véhicule. Arrêté deux semaines plus tard au nord de Miami, il s'était prêté de bonne grâce à la demande des policiers locaux, venus nombreux poser fièrement à ses côtés pour une photo-souvenir. Accueilli comme un héros à son retour, adulé par