



Le système managérial

Dans un système hiérarchique, chaque niveau intermédiaire est appelé à se comporter, en même temps, en vassal et en suzerain.

Chaque chef est le vassal de son supérieur hiérarchique direct. Mais, en compensation, il est le suzerain de ses collaborateurs.

Celui qui est tout en bas de la pyramide (le lampiste) n'a pas de vassaux. En revanche, celui qui est au sommet de l'entreprise, lui, doit répondre à d'autres suzerains que sont les membres de son conseil d'administration.

Chaque chef développe des relations avec quatre catégories d'interlocuteurs :

- ses supérieurs représentés par son hiérarque ;
- ses subalternes, appelés collaborateurs ;
- ses collatéraux des autres unités de l'entreprise ;
- ses clients.

Chacune de ces quatre catégories bénéficie d'une forme de relation privilégiée ; ainsi, elle ne perçoit que l'un des aspects d'un système complexe.

Hiérarchie

Le système managérial démontre, en toute circonstance, une parfaite symbiose avec sa hiérarchie directe. Il approuve toute directive, tout ordre, tout contordre, tout comportement, tout retournement.

Il renforce l'efficacité de cette liaison parfaite, en louant la pertinence des décisions prises quelles qu'elles soient. C'est le système de pilotage.

Collaborateurs

Le système managérial fait preuve de compassion vis-à-vis de ses collaborateurs directs, en comprenant leurs difficultés, leurs soucis, mais en se retranchant derrière le paravent des orientations de sa propre hiérarchie pour ne pas avoir à satisfaire leurs demandes.

Le système managérial doit également réprimer toute source de perturbation qui pourrait germer parmi ses collaborateurs et venir perturber la quiétude des hiérarchies. Le système managérial est déclaré en dysfonctionnement lorsqu'une vague, née de sa sphère d'influence, vient se briser dans les étages supérieurs de sa hiérarchie. C'est le système de gestion des ressources humaines.

Autres unités

Le système managérial communique avec les unités latérales fonctionnelles ou opérationnelles au travers d'un ensemble de documents formels (rapports quantitatifs de gestion des temps, balances comptables, entretiens annuels d'objectifs et de performances, plans d'assurance de la qualité, plans de développement, procédures ISO 9000).

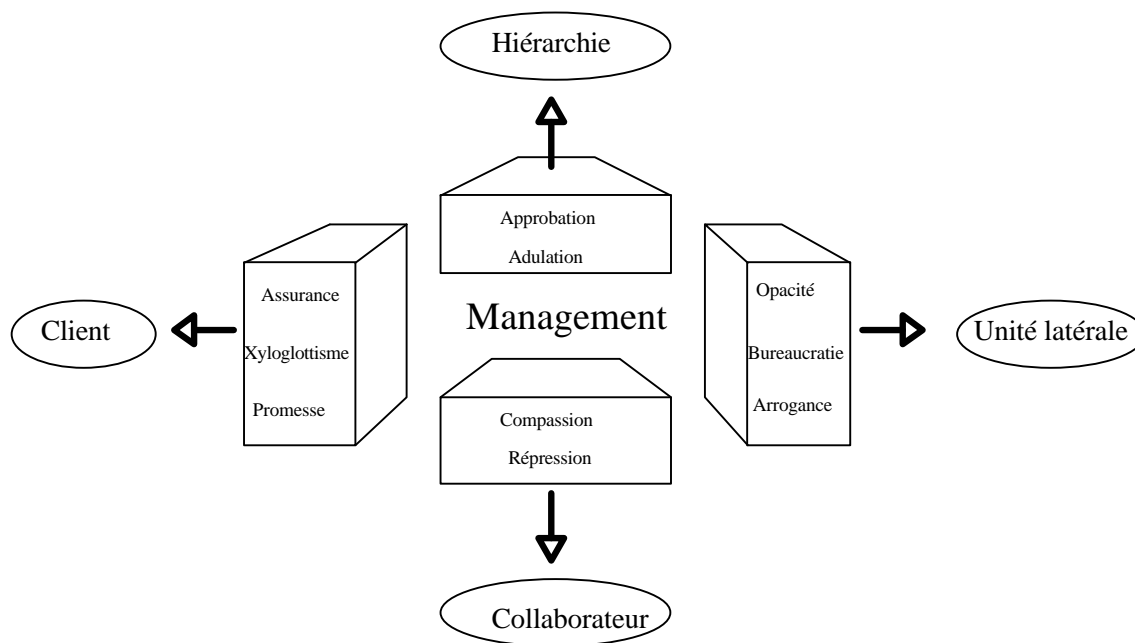
Dans ces relations latérales, le système managérial s'attache exclusivement à la forme du document, sans s'attarder inutilement à la compréhension du contenu. C'est le système administratif.

Clientèle

Le système managérial émet un discours serein, construit pour rassurer et dissiper toute cause de malaise. C'est le système de développement commercial, dont le référentiel est le xyloglottisme (la langue de bois).

En résumé

Pour conclure, on peut tenter une représentation graphique, en exploitant le modèle d'informatique distribuée qui eut son heure de gloire, il y a quelques années. ▲



Alain Coulon