



La communication ascendante

Dans le cadre des règles de fonctionnement hiérarchique de nos entreprises, on ne peut envisager une communication franche et sincère qu'entre égaux.

Les subalternes sont plus tentés de faire entendre à leurs hiérarques des fables agréables que de leur avouer la triste vérité. La communication ascendante y est systématiquement bloquée, déformée, par le zèle des hiérarchies intermédiaires.

Ce principe a un effet inéluctable ; il crée une fracture irréductible en coupant les décideurs de toute réalité.

Voici un petit exemple, librement interprété d'un texte anglais, transmis par Henri Habrias, en illustration du principe du SNAFU (Situation Normal, All Fucked Up).

Au début de cette histoire vécue, on trouve un cahier des charges, relatant les spécifications d'un nouveau logiciel et planifiant son développement.

Mais les spécifications apparaissent totalement creuses, imprécises et contradictoires, bref passablement cafouilleuses. En outre, la planification reflétait uniquement des vœux de délais et de coûts, sans aucun souci de réalisme.

Les **développeurs**, pressentis, s'en inquiétèrent auprès du **responsable du groupe** en l'interpellant brutalement.

« On préfère te prévenir. C'est un projet merdique qui pue l'échec à cent mètres ! »

Le **responsable du groupe**, concerné au premier chef, perturbé, transmet le dossier à son **chef de projet**.

« Regarde cela de près. Mes développeurs me disent que ce projet est un vrai merdier qui ne sent rien de bon. »

Le **chef de projet** demanda au responsable du groupe de lui faire un résumé du dossier afin d'informer le **chef du département** auquel il rapporta :

« On me dit que ce dossier n'est pas très sain. Certains vont même jusqu'à évoquer une putréfaction rapide. »

Le **chef de département** se précipita vers le **Directeur de département** et l'informa ainsi :

« Voici un rapport sur le nouveau projet. D'après certaines rumeurs, il y aurait là-dedans un ferment susceptible d'alimenter une décomposition organique de l'ensemble. »

Le **Directeur du département** interpréta ces propos auprès du **Directeur Général** et lui déclara :
« *D'après ce que l'on me dit, ce projet serait bon pour produire une sorte de matière que les agriculteurs répandent pour favoriser la croissance des végétaux.* »

Ainsi, c'est la bonne nouvelle que le **Directeur Général** annonça à son **Vice-président** :
« *Ce projet est un puissant fertilisant de notre croissance.* »

Le **Vice-président** vola vers le bureau du **Président** et s'exclama joyeusement :
« *Ce puissant logiciel va promouvoir l'expansion de notre entreprise.* »

Et le **Président**, bercé par des rêves de croissance exponentielle, donna sa bénédiction au démarrage du projet.

... Quelques semestres plus tard.

Après le désastre, tous les responsables se protégèrent derrière la formule :
« *On m'aura mal informé, je vais ouvrir une enquête.* »

Ce qui n'empêcha pas de se séparer, sans ménagement, de tous ces **développeurs** incapables de tenir les engagements de leur Président. ▲

adapté par Alain Coulon