

UN AUTRE REGARD]

La messagerie, un outil à double tranchant

Entretien avec Brigitte Delmasure-Piarrat, professeur de management

Andrée Muller , 01 Informatique, le 01/09/2006 à 00h00

Mal utilisés, la messagerie et l'agenda électroniques peuvent induire des effets pervers sur le management des entreprises. Telle est la conviction de Brigitte Delmasure-Piarrat, professeur de management du DESS vente* et négociation de la Sorbonne et directrice du cabinet ACF Consultants. Ces deux outils ne sont pas proprement dit en cause, mais plutôt leur mauvaise utilisation par des managers en manque de pratique professionnelle. La source du malaise ? Un défaut de formation et l'absence de définition claire de la fonction de manager. Quoiqu'en pense la majorité des dirigeants français, le meilleur commercial ou technicien d'un service n'en sera pas toujours le meilleur manager : « *Dans nos entreprises, on confond trop souvent cadre et manager* », dit Brigitte Delmasure-Piarrat. Et les nouveaux outils de communication peuvent alors mener au désastre relationnel.

Ainsi, dans les SSII, trop de managers envoient leurs instructions au personnel en mission uniquement par e-mail, esquivant toute communication en face à face. Ou bien, à l'inverse, ils pratiquent le « *management de porte* », qui consiste à confier des missions de façon individuelle et exclusivement orale. Dans les deux cas, ces comportements conduisent à un manque de coordination entre management individuel et management collectif. Les salariés passent alors leur temps à se couvrir à coups d'e-mails et de reporting. Formalisant trop leurs relations de travail, ils finissent par les rigidifier et par inhiber toutes leurs envies d'autonomie et de créativité. La solution ? Former les managers et instaurer des règles éthiques fortes. « *Car sinon, prévient Brigitte Delmasure-Piarrat, les technologies de communication serviront surtout de parapluies. Ou, pire, elles ne seront que des outils de flicage et de manipulation.* »

a.muller@01informatique.presse.fr

* Master SCPN