

# A temps nouveaux, vétérinaires nouveaux !

Aujourd'hui, on ne dirige plus les hommes comme on le faisait hier, par exemple jusqu'à il y a une vingtaine d'années. Bien que l'autorité reste nécessaire dans tout groupe social structuré, les rapports entre ceux qui la détiennent et ceux qui y sont soumis ont considérablement changé. D'ailleurs, ce changement n'est-il pas une des caractéristiques essentielles de l'évolution sociale et culturelle des vingt dernières années ?

### Et dans les cliniques vétérinaires ?

Force est de constater que les rapports entre supérieurs et subordonnés ne peuvent (et ne pourront plus) être ce qu'ils étaient hier. L'exercice de l'autorité ne peut plus se réduire à l'autoritarisme d'antan, même atténué d'un paternalisme bon teint : le collaborateur d'aujourd'hui et de demain entend être considéré comme un adulte, écouté, capable de comprendre, de prendre des initiatives et d'assumer ses responsabilités. Il trouve légitime d'être entendu et écouté par son chef, informé, consulté, voire de participer aux décisions le concernant.

À quoi faut-il attribuer l'émergence de cette attitude et des besoins nouveaux chez le collaborateur, qui appellent en retour un nouveau type de rapports hiérarchiques ?

La réponse doit être cherchée dans l'évolution de l'environnement économique, social et culturel de l'entreprise au cours des vingt dernières années. Une des lignes des forces majeures de cette évolution réside dans l'élé-

vation considérable du niveau de formation et d'information des collaborateurs.

Pendant longtemps, le supérieur a pu exercer son autorité sans aucune contestation parce qu'il avait l'avantage sur ces subordonnés d'avoir « fait des études ». Il avait le savoir qui lui permettait de s'imposer, d'ordonner sans être contesté.

La démocratisation de l'enseignement a considérablement modifié cet état de fait : les subordonnés ont, eux aussi, fréquenté les lycées, parfois les universités. Même s'ils n'ont pas l'expérience de leur chef et sa compétence technique ou scientifique, ils disposent d'un bagage qui les aide à comprendre, à comparer ce qu'ils voient et entendent, à ce qu'ils ont appris. Ils sont en mesure de porter un jugement sur les actions et les décisions de leurs supérieurs, voire de leur en proposer des meilleures : le savoir ne suffit pas, aujourd'hui, à fonder l'autorité du chef car il tend à se diffuser inexorablement. Ne peut-on pas en dire autant sur l'information au sens large ?

Naguère l'autorité du chef était fondée sur la supériorité dont il disposait dans la détention d'informations. Or, cette supériorité tend à s'estomper, en raison des développements extraordinaires enregistrés depuis une dizaine d'années dans les technologies de l'information. Développements qui non seulement ont favorisé la naissance d'une information de masse mais qui multiplient dans l'entreprise aussi les possibilités d'accès aux sources les plus