

## Chapitre 8 - Comment le management prend-t-il en compte les attentes des acteurs dans l'organisation ?

**Notions :**

- Intérêts et attentes divergents et convergents des acteurs internes.
- Culture de l'organisation.
- Style de direction.

### 1. Quels sont les intérêts et les attentes des acteurs de l'organisation ?

**Parties prenantes :** toutes les personnes ou groupes de personnes susceptibles d'avoir une influence sur l'activité de l'entreprise. On distingue les parties prenantes internes à l'entreprise (les salariés, les dirigeants et les actionnaires) et les parties prenantes externes (banques, clients, fournisseurs, État, associations...).

Chaque partie prenante cherche à satisfaire ses propres intérêts (exemple : salariés => salaires, reconnaissance), le rôle des dirigeants est de rechercher un compromis entre les attentes de toutes les parties prenantes

Acteurs	Intérêts
Salariés	Travailler dans de bonnes conditions ; être bien rémunéré
Syndicats	Représenter les intérêts des salariés
Actionnaires	Accroître les dividendes
États	Recevoir les impôts/taxes, respects de la loi ; réduction du chômage.

### 2. Quels sont les différents styles de direction ?

Il existe divers styles de direction. On retient la typologie classique de Likert :

**Le style autoritaire :** le manager décide de tout et contrôle tout. Ses subordonnés n'ont aucune marge de manœuvre et se plient aux ordres du dirigeant.

**Le style paternaliste** : le manager considère ses collaborateurs comme ses enfants, il leur apprend tout, décide de l'essentiel. Ses subordonnés n'exercent jamais de véritables responsabilités, leurs idées peuvent être exploitées par le manager, mais ils n'en gardent pas la paternité.

**Le style consultatif** : le manager ne prend aucune décision sans consulter son équipe. Ainsi, ses collaborateurs se sentent impliqués. Il y a un véritable travail d'équipe.

**Le style participatif** : le manager se considère non comme un décideur, mais comme un animateur, car il estime que la seule manière de motiver un individu, c'est de lui donner des responsabilités et de l'aider à les exercer. Il demande à ses collaborateurs de participer activement au choix des objectifs qu'ils vont poursuivre. Il consacre aussi beaucoup de temps à la communication.

Il est très difficile de définir un style de direction idéal à partir des seules caractéristiques comportementales des dirigeants. Il faut aussi tenir compte des autres facteurs qui peuvent l'influencer : le type d'organisation, sa culture et son environnement, la personnalité des dirigeants.

### 3. Quel est le rôle d'une culture d'entreprise ?

**Culture d'entreprise** : ensemble de valeurs, de mythes, de rituels et de symboles qui suscitent l'adhésion des acteurs internes et permettent de les mobiliser autour d'objectifs communs.

La culture d'entreprise est primordiale pour permettre à l'organisation de se différencier.

- Elle est en effet source de cohésion et de motivation des collaborateurs.
- Au près des clients, elle véhicule une image positive et elle peut développer un sentiment de proximité avec l'entreprise, voire devenir un critère de choix.
- En favorisant l'appartenance, la culture augmente les performances des salariés. Elle est aussi un moyen d'attirer de nouveaux salariés.