

Extrait 16 - Opus 2

# Franchir les Murs de Verre

## Se sentir étranger dans son pays

# 2

Opus

Monthome

# Franchir les Murs de Verre

Évoluer vers la démocratie  
citoyenne

Auteur : Monthome - ISBN 9791023701487

0.50€

BOOKINER 



Auteur : Monthome

[www.bookiner.com](http://www.bookiner.com)

Usage libre de droit (non marchand) avec mention «Bookiner.com»

# Franchir les Murs de Verre

Extrait 16 - Opus 2

Se sentir étranger dans son pays

## . Avant-propos

**54. Management distant à l'ancienne contre management attentif de proximité**

**55. Un flagrant délit permanent de non remise en cause**

**56. Le monde est violent parce que le système est dur, non parce que l'homme est mauvais**

**«Il faut arrêter de parler d'excellence dans la nation lorsque la mentalité qui l'anime est souvent en retard de maturité.»**

## Conditions d'usage libre de droits

Tout contenu gratuit ou payant peut être utilisé avec l'obligation d'indiquer la mention «Bookiner.com». L'acquéreur sur le site bénéficie d'un usage libre de droits à titre **PERSONNEL** (individuel, familial et privatif) dans un cadre exclusivement non marchand, non concurrentiel et non grand public. Il est autorisé à installer ce fichier sur tout équipement informatique et télécoms dont il est propriétaire ainsi que pratiquer éventuellement une duplication, un téléchargement, ou un envoi sous forme de fichier, à un maximum de 5 postes/utilisateurs internes. Ce droit ne s'applique pas à l'utilisateur qui reçoit gratuitement un contenu payant, lequel ne peut aucunement le diffuser autour de lui sans risquer de tomber sous le coup de la loi portant sur le copyright et/ou s'exposer aux conditions restrictives du droit d'auteur et de la protection intellectuelle.

## Avant-propos

Le problème n'est pas de savoir qui de l'œuf (individu) ou de la poule (système) est majoritairement responsable des insuffisances chroniques de l'autre, pas plus que de savoir si l'inné est supérieur à l'acquis et inversement. Le pragmatisme nécessite de passer au-dessus de ces considérations causales existentielles. En réalité, l'association étroite entre facteurs sociétaux et vitaux forme un agrégat complexe dans lequel la qualification ou non, le niveau d'aboutissement ou d'inaboutissement, la volonté d'évolution ou de stagnation influencent et la source de chaque facteur et la cause des faits et les conséquences immédiates et les effets induits et la finalité de toute chose.

Autant dire que tout est possible en matière d'influence dominante entre facteurs. Par exemple, tant que le citoyen est docilisé, infantilisé, materné et/ou «paterné» par les institutions du système, il n'a aucune chance d'évoluer en décideur adulte au sein de son propre registre d'affirmation de soi, le condamnant alors à subir de multiples formes d'indifférenciation. C'est tout l'enjeu du renouveau démocratique que de changer progressivement la causalité d'influence en agissant en amont de l'œuf et de la poule, afin que chacun puisse influencer positivement l'autre en produisant un autrement existentiel et sociétal.

## 54. Management distant à l'ancienne contre management attentif de proximité

Chaque citoyen a pu maintes fois constater qu'il existe avec l'administration et/ou les institutions de son pays une relative indifférenciation dans le traitement de son cas personnel. Par indifférenciation, il faut entendre l'existence d'une distance volontairement entretenue entre le système et le citoyen favorisant des rapports standardisés et stéréotypés souvent dénués de tout caractère de considération et de personnalisation, voire d'humanité et de respect. A l'extrême, la pratique de l'indifférenciation peut entraîner une négation des droits de l'homme, un non respect du citoyen et de ses droits lorsqu'il s'agit, par exemple, de contrôle au faciès, discrétionnaire ou discriminatoire, de surveillance à distance, de recoupement de renseignements effectués à son insu... Sauf une grande habitude à côtoyer le système, chaque citoyen a le sentiment premier de se sentir étranger, petit, vulnérable, coupable en puissance, dominé, soumis et dépendant face aux exigences, rituels et règles des institutions en place.

Un sentiment amer faisant percevoir la grande distance «hiérarchique» savamment entretenue pouvant exister entre le système et lui. Si lorsque tout va bien, les procédures standardisées favorisent des flux importants de demandes et/ou de traitements automatisés, le problème survient lorsqu'il s'agit d'intervenir dans les cas particuliers frappant le citoyen lambda. Le manque de fluidité, le degré de complication, les tracasseries administratives pas forcément nécessaires, la mobilisation d'énergie et de temps improductif, les réponses aussi génériques qu'inutiles..., apportent aux relations système/institution/citoyen un caractère souvent anachronique eu égard à l'usage moderne de la technologie et des principes actifs du management, de la qualité, de la relation client.

**Indifférenciation administrative :** Il existe couramment 5 types de réponses standardisées (procédures appliquées à la lettre) et dépersonnalisées (sans implication personnelle et/ou responsabilité de l'agent opérateur) provenant de l'administration publique ainsi que souvent des grands opérateurs privés :

- . Formalités fastidieuses à remplir (paperasserie, justifications) créant une posture de dominé face au dominant (employé ou décideur discrétionnaire).
- . Contact difficile d'accès et/ou défaut d'interlocuteur nominatif précis.
- . Echange plus ou moins directif, stéréotypé, factuel, sans approche relationnelle ciblée ni personnalisée.
- . Irresponsabilité personnelle de l'agent ou du décideur dans les décisions prises au nom de l'entité.
- . Position souvent non négociable, directive, autoritaire, autrement que par voie de recours administratif ou judiciaire (autre complication institutionnelle)

## 55. Un flagrant délit permanent de non remise en cause

A vouloir considérer le citoyen comme un simple usager identifié par un numéro de dossier, un nom ou un code, et non comme un «client» du système, il en ressort très souvent des rapports neutres, indifférents, procéduriers, sans qualité relationnelle. Tout fonctionne comme si le système se comportait comme une vaste machinerie agissant à l'instar d'une industrie administrative devant produire du volume et du rendement sans s'attarder sur l'humain. La déshumanisation des rapports, ou la faible humanité constatée, est le signe habituel de l'indifférenciation déniait l'esprit de démocratie dans un flagrant délit permanent. Pour le citoyen lambda il s'agit alors de faire, de manière unilatérale, de grands efforts d'adaptation pour être entendu alors que le système n'en fait pas, ou peu, en imposant sa méthode et une manière de faire jugée trop souvent directive et impersonnelle.

Lorsque le traitement du cas personnel est normalement appliqué, c'est alors pour mieux imposer et justifier les règles générales. En ce sens, la culture ambiante du système procède davantage d'engrenages et de rouages que de discernement et de sensibilité faisant généralement que ça plie ou ça casse. Sous prétexte que le système défend la société et les intérêts d'un collectif indifférencié, certains de ses représentants s'autorisent à pratiquer sans grand respect d'autrui dans le cadre d'une logique de système jamais remise en cause. Au final, il résulte de l'expérience des pratiques administratives et institutionnelles davantage d'incompréhension, de déstabilisation, de culpabilisation, de temps perdu, d'injustice et/ou d'humiliation, que le contraire. Que l'on soit reconnu dans ses droits ou pénalisé, gagnant ou perdant, il en reste généralement un sentiment d'imperfection, d'indignation, de critique justifiée, face à des pratiques considérées comme aveugles, léonines, c'est-à-dire peu ou faiblement démocratiques.

Hormis les faits avérés de délinquance, il est courant de constater que chacun peut être considéré comme déviant dans un domaine, dès lors qu'il ne respecte pas la lettre de la loi alors qu'il peut, par ailleurs, se comporter de manière exemplaire en individu honnête et responsable. Cette ambiguïté dans la prise en compte conjoncturelle de la citoyenneté déviante ou non, selon le régime en place, pose un vrai problème de société.

**Droit à la différenciation :** Ce droit repose fondamentalement sur le respect de la personne humaine quel que soit son mode de vie, son niveau social, économique, ethnique ou autre. Il suppose la protection de la dignité, une écoute active si la demande en est faite, l'exercice normal des droits et des libertés, ainsi que la prise en compte des contributions individuelles et/ou citoyennes réalisées au profit du collectif et/ou du système. Dans l'exercice administratif et institutionnel courant, cela suppose des agents et opérateurs qui soient à la fois psychologues et compétents, capables d'identifier rapidement la problématique, d'évaluer l'interlocuteur, mesurer la portée de l'enjeu et proposer des solutions ou mesures ciblées, comme de vrais «pro».

## 56. Le monde est violent parce que le système est dur, non parce que l'homme est mauvais

La référence à la relativité de la loi (pourquoi est-elle appliquée dans ce pays et de cette manière) produit sans cesse des dégâts collatéraux. Les conséquences induites et collatérales des décisions et des positions prises par les représentants du système sont également importantes pour le citoyen. Le choc des contraintes imposées (pas toujours salutaires) peut quelquefois s'apparenter à de la violence institutionnelle ainsi que, dans certains cas, à de l'outrage à citoyen. La nature du rapport engagé peut ainsi conduire à un traumatisme psychologique, à une dimension anxieuse, à la soumission docile ou encore alimenter un sentiment de haine, de rejet ou de rébellion. Autant de réactions qui démontrent comment la société et ses pratiques d'indifférenciation peuvent braquer ou pervertir l'individu sain et créer, a minima, de l'insatisfaction générale même si supportée par défaut et sans rien dire. Plus l'indifférenciation est importante et constante, plus la fracture sociale (ou institutionnelle) est grande. Elle engendre alors des pratiques pseudo démocratiques et des relations faussées, déséquilibrées et imparfaites, entre le système (local, territorial, national ou transnational) et le citoyen.

Tant que la plupart des lois et devoirs seront davantage imposés au citoyen qu'au système lui-même et que la ressource institutionnelle sera majoritairement mobilisée vers le contrôle du peuple que vers l'auto-qualification de sa propre organisation, il existera un gap systémique (écart) plombant la démocratie. De la même manière, en opposant sans cesse la légalité imposée par le système et la légitimité naturelle souhaitée par le citoyen, la question se pose de savoir qui du système ou du citoyen est irresponsable et/ou déviant en terme de justice démocratique ? Il semble même que la jurisprudence et l'usage ponctuel de l'esprit de la loi ne puissent améliorer la qualité de la situation, tant que le pouvoir se cache derrière la loi qu'il a lui-même contribué à créer.

**Agir contre les représentants du système :** En démocratie, il doit être possible de critiquer et d'imposer le principe de réciprocité à chaque agent du système jugé discrétionnaire ou incompétent dans l'exercice de ses fonctions, alors que rien ne l'a forcé à assumer ce rôle. Par contre, comme tout citoyen, tout représentant du système doit être respecté dans sa personne humaine et privée. La question de fond est de savoir en quoi un représentant du système est plus crédible dans l'absolu qu'un citoyen responsable, sinon à valider le fait que le système doit toujours avoir raison ?

L'indifférenciation est mère de la plupart des maux de société en rendant le système globalement irresponsable de ses propres actions et des conséquences provenant des micro et macro postures administratives et institutionnelles. Derrière les murs de pierres et l'exercice du pouvoir de certains, l'indifférenciation entraîne le collectif, contre son gré, du fait de décisions, procédures et actes de gestion que le citoyen membre essentiel du collectif ne contrôle pas, privé de réciprocité en la matière.

Même l'élu, le législatif et l'exécutif sont prisonniers de la logique de l'indifférenciation en étant le plus souvent contraints de subir l'inertie des forces conservatrices qui animent le système technocratique et administratif. Le constat est identique pour l'ensemble du personnel opérant dans la plupart des services publics. C'est la raison pour laquelle seul le citoyen engagé peut remettre de l'ordre dans le système en ayant le courage de se découpler régulièrement des excès constatés comme en exigeant que celui-ci soit toiletté, qualifié, voire déconstruit si nécessaire.