

# Contact

La clé d'une vraie bonne gestion de vos affaires

JUILLET 2005

VOLUME 15 NUMÉRO 1

## La CCAQ, une histoire de services aux membres depuis 60 ans



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec

Enregistrée selon ISO 9001:2000



**CCAQ** LA CORPORATION  
DES CONCESSIONNAIRES  
D'AUTOMOBILES DU QUÉBEC



CORPORATION  
DES CONCESSIONNAIRES  
D'AUTOMOBILES  
DU QUÉBEC

apma.pada  
Québec



La Corporation des concessionnaires  
d'automobiles du Québec

Enregistrée selon ISO 9001:2000



## Le développement des gestionnaires : la clé du succès !

Sylvain Tétreault  
Président de  
ACTION-PME inc.



**L**e rôle des gestionnaires a beaucoup changé depuis quelques années. Plusieurs facteurs ont entraîné ces changements : la difficulté d'attirer et de garder le bon personnel dans un marché du travail complexe, l'instauration de nouvelles lois du travail limitant de plus en plus le droit de gérance du gestionnaire, les changements de mentalité et de culture du personnel relativement à la notion de « qualité de vie », la rentabilité précaire des entreprises, pour ne nommer que ceux-là. Quel est donc le nouveau rôle du gestionnaire ? Vos gestionnaires ont-ils le profil ?

### Qu'est-ce qu'un gestionnaire compétent ?

Pour mesurer les compétences d'un gestionnaire, on doit évaluer trois aspects :

1. ses connaissances techniques ;
2. ses connaissances en gestion ;
3. son attitude, son comportement, sa personnalité.

La plupart des gestionnaires que l'on connaît ont été promus ou nommés pour leurs connaissances techniques. Cette formule était bonne à l'époque compte tenu des exigences du marché du travail de l'époque. Le marché ayant connu divers changements, les gestionnaires doivent incontestablement s'adapter.

L'autorité qui était, il y a à peine une dizaine d'années, le maillon principal d'une bonne gestion du personnel est maintenant relayée aux oubliettes. Dans la même veine, jouer au « boss », ordonner, intimider et menacer sont choses du passé – heureusement ! De nos jours, le gestionnaire doit mener, guider, influencer, encourager l'individu pour favoriser l'esprit d'initiative et le sens des responsabilités de chaque membre de son équipe. Il doit investir son énergie à comprendre son personnel pour mieux interagir avec lui.

Ainsi, aujourd'hui, un gestionnaire compétent a le profil suivant :

- il connaît très bien tous les rouages de son domaine (connaissances techniques) ;
- il sait gérer tant ses ressources humaines que financières et matérielles (connaissances en gestion) ;
- il se connaît bien (attitude, comportement, personnalité).

Combien de gestionnaires atteignent cet équilibre ? En 2005, on doit l'admettre, les spécimens sont plutôt rares. Pourquoi ? Parce que très peu de gestionnaires ont accès aux outils de gestion et de formation dont ils auraient besoin pour y arriver. La plupart ont déjà pas mal tout ce qu'il faut sur tous les plans, mais peu savent bien exploiter leurs forces et « moduler » leurs faiblesses pour trouver leur équilibre. Aux connaissances techniques incontestables que la plupart possèdent, nous proposons d'ajouter des connaissances en gestion arrimées à leur attitude, leur comportement, leur personnalité.

### Que proposons-nous exactement ?

Le profil actuel du gestionnaire est plutôt celui de quelqu'un de polyvalent qu'on

a initié à la tâche. Il a généralement une longue expérience du terrain, une formation scolaire générale de base, beaucoup de connaissances acquises « sur le tas » et une compréhension mitigée de son rôle. Une question le tourmente : est-ce que je canalise bien mon énergie et mon expertise aux bons endroits et aux bons moments ?

Oubliez le coup de baguette magique ! Qu'il s'agisse d'une journée de formation, d'un colloque ou d'un séminaire, la qualité de la démarche retenue pour former un gestionnaire dépend de sa capacité à susciter la réflexion et la prise de décision. L'éveil qui s'ensuit met en branle l'action :

- adapter sa façon de faire (mode de gestion) ;
- adapter sa façon d'être (attitude, comportement, personnalité).

Les formations de groupe (en salle) et de *coaching* individuel (en entreprise) que nous proposons favorisent cet éveil. Elles nous permettent d'accompagner les gestionnaires pendant une période