

Introduction

Voici la deuxième édition du premier volume de la série¹ intitulée « *Managez mieux, Stressez moins* ». À lui seul, ce titre donne le ton à la raison d'être de notre démarche pour la création d'une telle série. Cette nouvelle édition a été rendue nécessaire pour mettre à niveau certains éléments de notre vision professionnelle présentée dans la première édition. Ces dernières années ont été très fertiles en changements opérationnels dans les entreprises², ce qui a nécessité un ajustement des propos tenus dans ce volume.

Ce sont nos années de pratique professionnelle, en tant que coachs et formateurs pour des managers et dirigeants de différents niveaux au sein de multiples entreprises, qui nous ont convaincus de la nécessité de nous lancer dans cette aventure. Managers et dirigeants débordés, dépassés par les événements ou indifférents aux problèmes pour lesquels « rien n'est grave », nous en avons vu de toutes les sortes.

Le constat de l'ensemble de ces interventions est à la fois simple et désolant : le métier de manager est rarement pris en considération à sa juste valeur. Cela est d'autant plus vrai que le terme « manager » n'a parfois aucune signification puisque c'est un poste qui n'existe même pas au sein de certaines entreprises, y compris parmi les plus importantes à l'échelle mondiale. Cela peut sembler invraisemblable, mais c'est cependant la réalité.

*1. Pour plus d'informations, se référer au site Internet www.la-librairie-rh.com, et indiquer « *Managez mieux, Stressez moins* » dans la barre de recherche.*

2. Dans cet ouvrage, le terme « entreprise » fera référence à la réalité englobée par le terme « organisation » au Québec. Il se rapporte donc à toute forme de société, structure, entreprise privée et publique, entreprise gouvernementale, etc. dans laquelle des personnes sont employées.

Ce qui nous étonne le plus face à cette situation, c'est le peu de crédit accordé à une fonction pourtant essentielle au bon fonctionnement de toute entreprise. Dans bien des cas, la perception que l'on a du manager³ se limite à un rôle administratif du personnel : répartir le travail, coordonner les opérations quotidiennes, suivre les demandes d'heures supplémentaires. Quand ce n'est pas le cas, on considère le manager comme un employé capable de répondre à toutes les demandes, y compris... préparer le café pour les réunions ! Autant dire que nous sommes face à une réalité d'un autre temps totalement inadaptée aux réalités du monde économique contemporain.

Les nombreux soubresauts provoqués par les différentes crises ayant secoué le monde depuis l'année 2008 ont d'une part, laissé des traces dans le secteur professionnel. La globalisation des marchés et la concurrence à l'échelle de la planète ont d'autre part, entraîné une transformation en profondeur de l'économie. Aucune entreprise, quels que soient sa taille, son champ d'activité ou sa localisation ne peut se mettre à l'abri des conséquences de ces changements. C'est pourquoi, désormais, superviser et prendre soin du personnel ne sont pas un besoin, mais bien une nécessité incontournable.

On reconnaît aujourd'hui que l'innovation représente un élément clé de la performance et de la croissance économique d'une entreprise. Or, dans le même temps, on hésite encore à mettre en place les outils nécessaires à mieux superviser et encadrer le personnel, malgré l'évidence que la réussite de l'un ne va pas sans l'autre. Les nombreux défis ainsi que la complexité des exigences qui pèsent sur une entreprise imposent de souligner le rôle stratégique du manager. Il ne suffit pas d'affirmer que la valeur première d'une entreprise, c'est son personnel, encore faut-il lui permettre de donner sa pleine mesure. Voilà la première raison d'être du manager.

C'est dans ce contexte que nous situons notre série d'ouvrages. Notre objectif est simple et ambitieux à la fois : redonner ses lettres de noblesse au métier de manager à travers le monde. Pour y parvenir, un principe de base nous guide : offrir à tout manager un outil de référence incontournable. Nous entendons par là qu'en plus d'y trouver l'information nécessaire à la

3. Dans cet ouvrage, le terme manager équivaut aux termes suivants : chef d'équipe, contremaître, superviseur, directeur, coordonnateur, surintendant, directeur général, vice-président, président. Définition de manager : toute personne dans une entreprise ayant ou non des personnes (employé(s) ou manager(s)) à superviser et qui a la responsabilité d'un service, d'un département ou de l'entreprise entière.

pratique de son métier, le manager puisse s'y référer chaque fois qu'il se retrouve avec un problème concret.

Est-ce à dire pour autant que nos livres ne seront qu'une liste de recettes et de trucs ? Absolument pas. Notre point de vue nous amène à choisir un angle éditorial totalement centré sur le métier de manager. Il ne manque pas de volumes traitant de ce qu'est le management. Nombre d'entre eux présentent des analyses théoriques très développées sur ce que doit être le management. À l'inverse, d'autres se contentent d'une série de recettes censées régler tous les problèmes de management. En ce qui nous concerne, nous privilégions le manager, l'individu en action et non les principes généraux de management. Notre vision est lucide face à ce métier qui gagne non seulement à être mieux reconnu, mais surtout, à être exercé dans les meilleures conditions qui soient.

Concrètement, cela signifie que toute la structure de nos ouvrages est centrée sur le quotidien opérationnel du manager, quotidien qui repose sur l'agir et le réagir du manager lequel effectue les bons choix et prend les meilleures décisions. Il importe cependant de le faire non pas de façon purement mécanique, mais en ayant conscience à la fois du contexte dans lequel ils sont effectués et de l'impact qu'ils auront. C'est pourquoi nous avons développé une approche qui ne craint pas l'analyse, parce que superviser du personnel est un métier qui requiert aussi cette capacité. Connaître et comprendre le contexte dans lequel on évolue est une des clés de la réussite. C'est ce qui permet, de manière tangible et palpable, de mettre en valeur et de donner tout leur sens aux compétences fondamentales à l'action du manager : le savoir (les connaissances), le savoir-faire (l'organisation) et le savoir-être (le relationnel).