

# SOMMAIRE

Un cheminement professionnel.....	15
Introduction.....	17
<i>Chapitre 1 - Au cœur de l'entreprise : le manager</i> .....	23
Les entreprises : un bref état des lieux .....	24
L'évolution de la perception du métier de manager .....	25
L'ère de la supervision « autoritaire » .....	26
L'ère de la supervision « constructive » .....	27
L'ère de la supervision « adaptée » .....	29
Pourquoi le manager se trouve-t-il désormais au cœur de l'entreprise ? .....	32
À quoi ressemble un manager ? .....	34
À la base du métier de manager : une vision globale qui guide son quotidien .....	36
Qu'attend-on d'un manager ? .....	37
Le concept PODC .....	38
P - La planification.....	39
O - L'organisation.....	39
D - La direction.....	39
C - Le contrôle.....	40
Des compétences fondamentales pour étayer la vision globale .....	40
Le savoir (domaine des connaissances).....	41
Le savoir-faire (domaine de l'organisation) .....	41
Le savoir-être (domaine des relations).....	42
Journal personnel .....	45
<i>Chapitre 2 - Le contexte opérationnel du manager</i> .....	51
Le changement impose aux entreprises des réalités d'un nouvel ordre .....	52
Réalités générationnelles.....	52

Réalités culturelles .....	55
Réalités légales .....	56
Le marché de l'emploi : un problème majeur pour les entreprises...	57
L'encadrement nécessaire au travail du manager :	
une responsabilité du dirigeant .....	60
Le cadre de gestion .....	61
Le cadre de travail .....	63
Un enjeu pour les entreprises .....	64
L'insatisfaction du personnel .....	65
Journal personnel .....	69
 <i>Chapitre 3 - La performance et l'efficacité</i> .....	 75
L'immobilisme et la lourdeur.....	76
Une importante lacune en communication .....	77
Le travail en silo .....	77
La mauvaise gestion du changement .....	77
La lourdeur de la structure organisationnelle .....	78
Le laxisme et l'absence de prise de décision .....	78
Performance et efficacité : les vitamines de l'entreprise .....	79
L'employé .....	79
Le manager .....	80
Le dirigeant (ou la haute direction).....	81
L'entreprise .....	81
La motivation comme moteur de la performance .....	82
Les quatre pôles de la performance et de l'efficacité .....	84
La productivité .....	84
La qualité .....	85
Les relations interpersonnelles .....	86
La santé et sécurité au travail .....	86
Le management minceur : un modèle innovant .....	86
Les principes du management minceur .....	88
Les limites du management minceur.....	90
La raison d'être du manager .....	92
Journal personnel .....	93

<i>Chapitre 4 - Le manager et les enjeux d'aujourd'hui et de demain</i> .....	99
Le client : l'enjeu majeur .....	100
Un modèle en matière de service au client .....	101
Des défis d'un autre ordre : agir aujourd'hui pour demain .....	104
Les attentes des consommateurs .....	104
Les enjeux environnementaux .....	105
Les enjeux éthiques et sociaux .....	106
Les enjeux de communication .....	106
Les enjeux du Web .....	107
Une épée de Damoclès : menaces sur l'économie .....	108
Journal personnel .....	111
 <i>Chapitre 5 - Les fondements du métier de manager</i> .....	 117
Ce que devraient être les bases professionnelles du métier de manager .....	118
Les quatre piliers du métier de manager .....	119
La supervision de type laisser-faire (management cool) .....	119
La supervision de type : « Ici, c'est moi le patron ! » .....	120
Pilier 1 : <i>le besoin de supervision</i> .....	120
Pilier 2 : <i>le nombre d'employés à superviser</i> .....	123
Pilier 3 : <i>le temps de présence du manager sur le terrain</i> .....	124
Pilier 4 : <i>la manière de se faire comprendre</i> .....	126
Le carnet de route du manager .....	132
Journal personnel .....	135
 Conclusion .....	 141
Note des auteurs .....	143
Des mêmes auteurs aux Éditions GERESO .....	145
Portrait professionnel des auteurs .....	147