

SOMMAIRE

Remerciements	5
Un cheminement professionnel.....	15
Introduction.....	17
<i>Chapitre 1 - Servir de modèle en inspirant confiance et respect.....</i>	<i>21</i>
Pourquoi servir de modèle dans mon travail ?	22
Imposer ou influencer ?	23
Être un modèle inspirant	25
« On ne mélange pas les torchons et les serviettes »	27
Quels sont les moyens à mettre en place pour y parvenir ?	30
1. Démontrer des qualités humaines intrinsèques	31
2. Faire preuve de rigueur professionnelle.....	33
3. Communiquer efficacement	35
Journal personnel.....	37
<i>Chapitre 2 - Savoir mobiliser son personnel.....</i>	<i>43</i>
Mobilisation ou motivation ?	44
Qu'est-ce qu'un employé mobilisé ?	46
Mobiliser : la garantie d'une équipe gagnante.....	48
1. Savoir motiver	49
2. Toujours tenir ses engagements	51
3. Transmettre la bonne information de la bonne façon (communiquer)	52
4. Évaluer correctement	54
5. Reconnaître l'excellence	55
6. Gagner l'appui des autres : employés et collègues managers.....	57
Journal personnel.....	59

<i>Chapitre 3 - Superviser de manière appropriée son personnel.....</i>	65
Rôle et responsabilités du manager.....	66
Mise en œuvre des conditions d'une supervision optimale.....	70
Les outils indispensables à la supervision	76
1. La mémoire	77
2. Le langage verbal et non verbal.....	78
3. La présence	80
4. L'attitude.....	81
Les types de pouvoir et d'influence opérationnelle	82
1. Le pouvoir de coercition	83
2. Le pouvoir de récompense.....	83
3. Le pouvoir d'autorité.....	83
4. Le pouvoir d'expert.....	84
5. Le pouvoir d'information	84
6. Le pouvoir d'affiliation	84
7. Le pouvoir de référence	84
Les contraintes du manager.....	86
Journal personnel.....	89
 <i>Chapitre 4 - Régler à la source les problèmes opérationnels.....</i>	 95
Identifier les problèmes opérationnels.....	96
Établir le diagnostic des problèmes pour mieux les régler	98
Performance et efficacité organisationnelle	103
Journal personnel.....	109
 <i>Chapitre 5 - Améliorer les facteurs d'efficacité opérationnelle en favorisant le progrès et l'innovation.....</i>	 115
Pourquoi vouloir apporter des améliorations ?.....	116
La résistance au changement et le désir d'améliorer.....	120
Comment mettre en place les conditions d'amélioration des facteurs d'efficacité opérationnelle ?	122
1. Une stratégie de communication basée sur la transparence.....	124
2. Une volonté d'amélioration continue	127
3. Une véritable culture d'entreprise	131
Les outils de l'amélioration continue	135
Journal personnel.....	139

Conclusion.....	145
Des mêmes auteurs aux Éditions GERESO	147
Note des auteurs	149
Portrait professionnel des auteurs.....	151