

Pour un leadership performant

En tant que leader, votre rôle consiste à aider votre équipe à être performante, efficace, responsable et mobilisée afin qu'elle réalise ses objectifs à court, moyen et long termes. Pour se faire, votre équipe doit être constamment en processus d'amélioration continue sur les deux éléments fondamentaux suivants :

- a) Les **éléments tangibles**, c'est-à-dire tout ce qui a trait à la connaissance des éléments mesurables tels que la connaissance technique des produits, la connaissance des opérations, défis et préoccupations du client, etc.;
- b) Les **éléments intangibles**, c'est-à-dire tout ce qui est difficilement mesurable, comme les attitudes, les comportements, les états d'esprit, etc. Les éléments intangibles sont la base du niveau de succès d'un individu à long terme. Malheureusement, les dirigeants investissent généralement très peu d'énergie sur cet aspect avec les membres de leur équipe.

En tant que directeur, vous devez travailler autant sur les éléments tangibles qu'intangibles pour aider votre équipe à performer. En aidant les membres de votre équipe à améliorer les éléments intangibles, vous ferez une différence positive et importante chez l'employé et, conséquemment, au sein de l'entreprise. Par ailleurs, améliorer ou changer ces éléments intangibles demande beaucoup de doigté et de finesse de la part du dirigeant. Mais si vous ne le faites pas, vous serez condamné à être frustré, à faire de la microgestion et à obtenir des résultats en deçà du plein potentiel de l'équipe.

Aider son équipe à grandir et à devenir meilleure au regard des éléments intangibles est un défi que peu de leader maîtrisent avec efficacité. Pour certains, c'est plus difficile que pour d'autres mais, pour assumer pleinement ce rôle important de direction, vous devez élever votre niveau d'expertise d'un cran si vous désirez que votre équipe en fasse autant.

Avant d'effectuer une intervention avec votre équipe, vous devez détenir les deux éléments suivants :

- a) **Crédibilité** : votre équipe doit vous respecter, non pas parce que vous êtes en position d'autorité, mais pour ce que vous avez fait et ce que vous faites comme actions. Pour obtenir un haut niveau de crédibilité, vous devez être un exemple à suivre en toute circonstance afin d'inspirer les gens de votre équipe à vous suivre. Pour y arriver, vous devez avoir travaillé sur vos propres éléments intangibles (attitudes, comportements, état d'esprit) de façon à être meilleur et inspirant.

- b) **Climat de confiance** : vous devez démontrer clairement que votre but est de tout faire pour aider les membres de votre équipe à grandir. De plus, vos discussions doivent être franches et transparentes.

Par la suite, vous devez établir et suivre un plan d'action individuel avec chaque membre de votre équipe :

1. *Quels sont les **objectifs** tangibles (quantitatifs, mesures précises) et intangibles (qualitatifs) de chacun et chacune?* Vous devez définir clairement le niveau d'expertise, les attitudes et les comportements que vous désirez que chacun possède et améliore, en sachant que l'atteinte des objectifs intangibles permettra de réaliser plus facilement les objectifs tangibles. C'est l'amélioration de ces objectifs intangibles qui apporte le plus de bénéfices, autant à la personne qu'à l'entreprise. Plus les objectifs intangibles de chaque personne seront atteints, plus les résultats s'amélioreront.
2. ***Pourquoi** doit-on atteindre ces objectifs tangibles et intangibles?* Plus les raisons de les atteindre seront fortes et profondes, plus les chances de succès seront grandes. Ces « pourquoi » sont les motifs sur lesquels repose tout changement et tout succès chez un individu. Chaque membre de l'équipe – vous inclus – doit être prêt à travailler sur ces aspects pour mieux réussir.
3. *Quel est le **plan d'action**?* Avec votre aide, l'employé doit préparer un plan d'action précis qui lui permettra d'atteindre ses objectifs tangibles et de réaliser ses objectifs intangibles. Échelonnez les objectifs en étapes à atteindre dans le temps pour en suivre le progrès de façon plus concrète.
4. *Avoir de la **rigueur** dans l'exécution du plan d'action et **mesurer** les résultats.* L'employé doit être autonome dans l'exécution de ses tâches et rigoureux pour progresser dans son plan d'action. La qualité de votre suivi assurera cette rigueur. L'amélioration des objectifs intangibles devant se traduire à court et à moyen terme par de meilleurs résultats, cette mesure des résultats permet de constater si l'employé travaille dans la bonne direction quant à ses objectifs intangibles. Et plus les objectifs auront été précisément établis, plus la mesure du progrès sera facile à évaluer.

En tant que directeur, il peut être difficile d'appliquer cette approche, mais si vous désirez que vos employés deviennent meilleurs, vous devez aussi devenir meilleur. Plus votre équipe s'améliorera parce que vous les avez fait grandir, plus vos résultats suivront.

Vous avez le choix entre critiquer l'entreprise pour qu'elle livre de meilleurs produits/services ou vous améliorer ainsi que votre équipe afin de devenir meilleurs. Si vous investissez sur vous et votre équipe, vous deviendrez aussi une source d'inspiration pour que le personnel de toute l'entreprise en fasse autant.

Jean-Pierre Lauzier

Expert-conseil, formateur et conférencier en vente,

mise en marché et service à la clientèle
Auteur du livre « Le Cœur aux ventes »

JPL Communications inc.

info@jeanpierrelauzier.com

www.jeanpierrelauzier.com

450 444-3879

Inscrivez-vous **gratuitement** aux chroniques Le Cœur aux ventes : [cliquez ici](#)