

>> Management

>> L'AUTEUR

Frédy PEREZ

Formateur dans le cadre du
Diplôme d'étude en management
vétérinaire (ENVT)



Soutenir son équipe

Le soutien des collaborateurs est un élément essentiel du management. Le travail est un défi de plus en plus complexe compte tenu des exigences croissantes des clients et du contexte. Mieux connaître et mieux comprendre son équipe a un impact positif sur le développement de la clinique.

Ces défis, ces exigences se répercutent sur le travail qui est réalisé quotidiennement par les collaborateurs. On sait aussi que le travail « seul » est devenu quasi impossible étant donné sa complexité. Ajoutons à cela que l'entreprise souhaite favoriser le travail en équipe qui plus est en harmonie. Dès lors, le soutien du manager est incontournable.

Par ailleurs, certaines études ont montré que dans les équipes dans lesquelles le manager offre son soutien, il y a moitié moins de problèmes liés à la santé lorsqu'on compare aux individus manquant de soutien.

Envisager le soutien

Donner régulièrement de l'information : sur la vie de la clinique, sur le marché vétérinaire, sur les partenariats avec les laboratoires, sur les nouveaux référencements de produits et services, sur l'évolution de la profession...

Si l'information n'est pas donnée aux collaborateurs, c'est « radio-projection » et « radio-rumeur » qui prennent automatiquement le relais ! Donner de l'information, c'est apporter son soutien à ses coéquipiers.

Régler les difficultés : de très nombreux salariés évoquent les problèmes de leur équipe (conflits, gestion du temps, organisation, manque d'information, de formation, etc.). Ce genre de difficultés peut durer des semaines, dans certains cas des années ! Cette absence de soutien pour régler les problèmes a un impact délétère sur la motivation des collaborateurs : c'est un frein majeur à l'engagement.

Une troisième forme de soutien, plus matérielle que les points précédents, est nécessaire. Dans la mesure du possible, il faut répondre aux besoins de son équipe : poste de travail peu adapté,

système informatique dépassé, manque de rationalisation du rangement... L'idée est d'arrêter de nier l'absence d'obstacles mais plutôt de voir comment il est possible d'apporter des améliorations qui auront un impact positif sur les collaborateurs et les clients. Il n'est pas envisageable d'adopter un management « Père Noël » en souhaitant répondre à toutes les attentes ou demandes du personnel. Toutefois, retenons que lorsqu'on ne peut pas offrir ce soutien matériel, il est vivement recommandé de formuler une réponse en expliquant son choix (sans se justifier).

L'état d'esprit du manager

Soutenir implique une réelle empathie à l'égard de son équipe : « *de quoi ont-ils besoin pour mieux fonctionner ?* », « *comment puis-je leur être utile ?* », « *qu'attendent-ils de moi ?* »... devraient être des questions quotidiennes. Pour un collaborateur, savoir que, quoi qu'il arrive, il aura le soutien de son chef lui permet de déplacer des montagnes. Or de nombreux managers attendent l'engagement pour éventuellement soutenir leur collaborateur ! Est-ce à ce moment-là qu'ils en ont le plus besoin ?

Soutenir son équipe induit de nombreuses missions reposant toutes sur une bienveillance concrète et constructive : écoute de ses collaborateurs, empathie, reconnaissance de leurs forces et de leurs axes d'amélioration, accompagnement, contrôle, fixation d'objectifs ambitieux, volonté de faire progresser.

Mettre en œuvre ces conseils peut sembler une tâche ardue mais ne sont-ils pas finalement des opportunités réelles pour mieux connaître son équipe et mieux la comprendre ? Satisfaire ses collaborateurs est le plus court chemin vers la satisfaction de la clinique. ■

**Frédy Perez est consultant en relations humaines, coach en développement personnel et conférencier en intelligence relationnelle et émotionnelle. Il a créé European training management en 1992, cabinet spécialisé dans la formation en vente et management. Il est l'auteur du livre Petites phrases aux Editions Thebookedition, en vente sur le site www.e-coachingvideo.fr. Il est actif dans le secteur vétérinaire depuis plus de 10 ans. European training management, 125, avenue Amédée Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : www.training-management.fr, courriel : info@training-management.fr*

Frédy Perez est également manager de clinique vétérinaire en Suisse.