

Mettre l'humain au centre de l'entreprise et les managers au centre de la relation humaine

Pour répondre à ses objectifs de performance, l'entreprise doit prendre en compte les facteurs humains.../... Dans ce cadre, les managers jouent un rôle de premier plan.

Nous évoluons dans un environnement en perpétuel changement, plus ou moins impacté par la crise, au sein duquel la transformation est un état en marche pour toutes les organisations humaines (publiques, privées, gouvernements, ONG, associations...). **Quel est le point commun de toutes ces organisations humaines ? L'être humain ! Avec ses défauts, ses qualités, ses bassesses, ses grandeurs. .../..**

La clef de voûte n'est autre que l'engagement individuel, qui permettra au final d'obtenir une organisation plus efficace, plus intelligente, plus performante et plus attractive.../...

Comment actionner les leviers utiles à la performance de l'organisation toute entière ?

1) Donner du sens à sa carrière

Permettre à chacun de se projeter dans l'entreprise à travers la gestion des carrières, que ce soit en interne ou en externe, en offrant des outils d'évaluation et de développement. Si chaque collaborateur avait une vision claire de son propre chemin, les salariés seraient davantage orientés vers leur travail et moins sujets à l'anxiété, qui accompagne souvent les périodes de flottement.

2) Adopter une démarche constructive

Encourager les collaborateurs à « s'autoriser » à exprimer leur point de vue dans une démarche constructive : à travers l'écoute, le dialogue et surtout le « feed-back ». Une entreprise dans laquelle chacun pourrait aller vers l'autre spontanément pour donner un avis constructif, gagnerait probablement en performance, se dégagerait des problèmes de malentendus et de mauvaises relations, en adoptant une forme d'autorégulation et d'amélioration continue. Donner un « feed-back » peut être considéré comme un cadeau fait à l'autre, tandis que recevoir un « feed-back » pourrait être perçu à l'inverse comme un cadeau que l'on vous fait. L'écoute et l'échange retrouvés permettent d'apprendre et donc de se dépasser, tout en dégageant les bénéfices relationnels d'entraide et d'estime.

3) Gérer la relation humaine

Il ne faut pas négliger l'importance d'une bonne gestion de la relation humaine sachant que 90% des problèmes dans une entreprise sont étroitement liés aux relations entre les hommes. Il est donc indispensable de s'extraire du « poison relationnel » en utilisant des outils qui permettront de prendre de la distance (la PNL ou Process Communication par exemple) et d'interagir avec bienveillance. En entreprise, il n'y a rien de personnel, les relations sont avant tout professionnelles et doivent être gérées de façon professionnelle. Laisser gagner les émotions négatives nuit à l'efficacité, en revanche il convient de les accueillir, de les reconnaître et de les comprendre. C'est alors au manager de faire en sorte que la « charge émotionnelle » ne prenne le pas.

4) Se fixer des objectifs clairs

Etre clair dans la fixation d'objectifs et la mesure de la performance, en donnant d'abord la finalité principale pour cadrer la cible puis en demandant à la personne de fixer elle-même ses propres objectifs. Il est intéressant de challenger ensuite ces intentions fixées, clarifiant les ressources nécessaires au succès et les éventuels obstacles, et décider d'indicateurs de mesure qui permettront d'évaluer l'atteinte des objectifs. Le manager détermine ces objectifs, valide la proposition et peut aussi être considéré comme une « ressource » par le collaborateur. Ainsi, chacun se sent responsable des missions fixées et toute forme de « malentendus » est évitée. Des objectifs mal fixés constituent une occasion de performance ratée.

5) Optimiser l'usage des nouvelles technologies

Alléger les aspects transactionnels liés aux fonctionnements administratifs et aux validations managériales en utilisant la technologie et en simplifiant les multiples « formulaires ». Le Manager Self Service (MSS), l'Employee Self Service (ESS) et les divers outils de pilotage permettent à la fois de rendre les démarches plus simples mais aussi de conserver la mémoire des informations, pour aider à la décision et lui donner un sens. Se priver de ces outils est une autre occasion ratée de simplifier la tâche, de dégager du temps et de mettre en perspective plutôt que d'être « englué » dans des processus et outils, parfois complexes et chronophages.

Pour conclure, **il semble aussi essentiel de rappeler la condition sine qua non d'un bon fonctionnement de ces outils et savoir-faire : la SINCERITE.** Il est temps de revenir au fondamental, en mettant l'humain au centre de l'entreprise et les managers au centre de la relation humaine. Car après tout, le manager est le premier moteur de la performance

Chronique de [Guillaume Bègue](#) Directeur des Ressources Humaines Europe HR Access (22/10/10)

<https://www.journaldunet.com/management/expert/48945/la-culture-de-la-performance---mettre-l-humain-au-centre-de-l-entreprise-et-les-managers-au-centre-de-la-relation-humaine.shtml>