

## **Les 12 points d'attention du manager de proximité Pour une performance pérenne de l'organisation**

*Extrait du livre « First, Break All the Rules: What the World's Greatest Managers do differently », de Marcus Buckingham et Curt Coffman, 1999, 2005*

Marcus Buckingham et Curt Coffman ont synthétisé dans ce livre le résultat de plus de 80,000 interviews conduites par l'organisation de sondage Gallup auprès de leaders d'entreprises et d'associations durant 25 ans.

Un de leurs objectifs était de détecter ce que faisaient les managers pour assurer la pérennité de la performance de leurs organisations. Les auteurs ont pris comme critères d'évaluation de performance la productivité, la rentabilité, la fidélisation des clients, et le pourcentage de départ des collaborateurs. Ces différents critères sont évalués à l'aune de plusieurs années.

12 points communs ont émergé de toutes les organisations performantes.

Dans ces organisations, chaque employé, systématiquement :

1. Sait ce qui est attendu de lui
2. A l'équipement nécessaire pour faire son travail correctement
3. A l'opportunité de faire de son mieux chaque jour au travail
4. Reçoit, au moins chaque semaine, des signes de reconnaissance pour le bon travail qu'il a fait
5. A un manager, ou quelqu'un au travail qui se préoccupe de qui il est en tant que personne
6. A quelqu'un au travail qui encourage son développement
7. Sait que ses opinions comptent au travail
8. Sent que son travail est important, à travers la mission de son organisation
9. Est entouré de collègues engagés à faire du travail de qualité
10. A développé une relation de confiance avec au moins une personne au travail
11. A eu, dans les derniers 6 mois, l'opportunité de parler de ses progrès avec quelqu'un au travail
12. A eu, durant l'année, l'opportunité d'apprendre et de progresser au travail

Ces 12 points sont autant de points d'attention pour le manager de proximité.

Et vous, en tant qu'employé, où vous situez-vous aujourd'hui sur ces 12 points ?

Et, vous, en tant que manager, où vous situez-vous aujourd'hui sur ces 12 points, dans ce que vous mettez en place pour chaque membre de votre équipe ?