



## **SUPERVISION GAGNANTE**

Grâce au soutien financier d'Emploi-Québec et de Développement économique Canada, la CDEC de Sherbrooke offrira, en collaboration avec les chambres de commerce de Fleurimont et de Rock Forest, une formation portant sur la supervision.

Le formateur, Claude Ménard de Formatrix, a misé sur le fait que la supervision du personnel est plus une affaire d'attitudes que de techniques. En ce sens, le superviseur est avant tout un leader dans son entreprise.

### **LE SUPERVISEUR**

Le superviseur joue un rôle important au sein de l'entreprise. Il a pour mission d'encadrer son équipe pour lui permettre d'atteindre ses objectifs. Pour ce faire, il lui faut gérer son personnel, en prenant les personnes dans leur ensemble, avec leur caractère, leurs besoins et leurs motivations.

Le bon superviseur saura :

- **écouter activement** l'employé pour comprendre ses problèmes et ses besoins;
- **être ouvert** aux suggestions pour encourager l'employé à s'impliquer dans l'entreprise;
- aider l'employé au niveau de la résolution de problème tout en le responsabilisant.

### **SES QUALITÉS**

- il est à l'affût de son personnel pour prendre son pouls;
- il sait **communiquer** en étant précis et spécifiques dans ses commentaires, en reformulant le message véhiculé par l'employé, afin de réduire au minimum les risques d'erreurs et d'ambiguïté.
- il est habile à **motiver** ses troupes. En effet, la motivation est le moteur des activités humaines, c'est elle qui nous permet de nous dépasser en utilisant au maximum notre potentiel et nos compétences. Pour cela, il est

important que le superviseur sache ce qui motive son employé, et le principal élément n'est pas forcément le salaire...

### **QUELQUES PRINCIPES DE BASE**

- La gestion participative,
- La **responsabilisation de l'employé face à ses problèmes**. Dans 90 % des cas, l'employé connaît la solution à son problème, lui demander son opinion sur la meilleure façon de résoudre le problème vous fera gagner du temps à moyen et long terme.
- La **rencontre régulière informelle** avec l'employé : cette rencontre de 10 à 15 minutes permet de parler en tête à tête de questions, de problèmes, de progrès au travail et dans le milieu de travail.

### **POUR ALLER PLUS LOIN**

Si ce sujet vous intéresse, sachez qu'il existe des consultants, des formations et des livres qui peuvent vous aider à vous renforcer dans votre rôle de superviseur, dont le suivant :

Samson, Alain. *La gestion des ressources humaines*. Guide de gestion no. 5. Charlesbourg, Les Éditions de la Fondation de l'entrepreneurship, 1999, 35 pages, (1 800 661-2160 ou [www.entrepreneurship.qc.ca](http://www.entrepreneurship.qc.ca))

*Prendre contact avec nous pour plus d'informations.*

### **SERVICES CONSEILS AUX ENTREPRISES :**

Céline des Ligneris : [celinedl@abacom.com](mailto:celinedl@abacom.com) , Éric Croteau : [ecroteau@abacom.com](mailto:ecroteau@abacom.com)  
et Yvon Tapin : [ytapin@abacom.com](mailto:ytapin@abacom.com) Tél. : (819) 563-1600

Les services de la CDEC de Sherbrooke sont offerts gratuitement aux entreprises grâce au soutien de :