Gestion 101 : Trucs pratiques pour de nouveaux gestionnaires

Sandy Hervieux, MLIS,
Bibliothécaire de liaison,
Université McGill
1er février, 2018

Ordre du jour

- Informations contextuelles
- Compétences clés des gestionnaires
- Trucs pour motiver et obtenir le support de vos employés
- Stratégies de gestion du changement
- Stratégies pour gérer les conflits et les crises
- Développement professionnel

Informations contextuelles

À propos de moi

- Finissante de 2014
- Bibliothécaire de référence étudiante à l'Université Concordia
- Premier poste à temps plein: Chef des services aux usagers, Bibliothèque Jean-Léon Allie, Université Saint-Paul
- Bibliothécaire de liaison, Université McGill

Contexte

- Engagée en juin 2014
- Nouveau poste
- Petite université, ~ 1000 étudiants
- Beaucoup de changements de gestionnaires depuis 2012
- Beaucoup de changements de personnel
- Besoin de modernisation de la bibliothèque

Quelques accomplissements

- Supervision de 2 employés à temps plein, jusqu'à 5 étudiants à temps partiel et stagiaires.
- Création d'une formation de référence
- Migration du système de bibliothèque
- Responsable des services offerts par la bibliothèque
- Mise en place des procédures de prêts entre bibliothèques
- Participation à la création de la politique de prêt
- Amélioration du flux de travail du comptoir des services
- Mise en oeuvre et gestion du service <<Clavardez avec un bibliothécaire >>

Compétences clés des gestionnaires

Résultats de recherche et observations personnelles

Compétences clés de bibliothéconomie selon l'ALA

1. Planification et gestion de budget
2. Personnel et ressources humaines
3. Analyse et évaluation
4. Partenariat et collaboration
5. Leadership transformateur

(ALA, 2008)

14 compétences fondamentales de LLAMA

1. Aptitudes de communication
2. Gestion du changement
3. Développement de l'esprit d'équipe
4. Collaboration et partenariat
5. Intelligence émotionnelle
6. Résolution de problèmes
7. Prise de décision basé sur des preuves
8. Résolution de conflits
9. Création et présentation de budgets
10. Visionnaire
11. Pensée critique
12. Éthique
13. Gestion de projets
14. Publicité et promotion

(LLAMA, 2016)

Gestionnaire contre Leader

[La communauté de gestion a peut-être sous-estimé l'importance des pratiques fondamentales de gestion] (Sadun, Bloom, & Reenen, 2017)

Trucs pour motiver et obtenir le support de vos employés

Traiter les gens de la façon que vous voulez être traité.

Trucs de gestion

- Différentes personnes nécessitent différents styles de gestion
- Soyez juste
- Personne n’aime être microgéré
- Établissez des rencontres bimensuelles
- Demandez l’appui de la haute direction

Développement de la confiance

- Faire ce que l’on dit que l’on va faire
- Ne pas mentir
- Soutenir votre personnel
- Être le porte-parole du personnel

Embauche

- Selectionnez les meilleurs candidats : lettre de présentation et CV adapté au poste
- Questions basées sur la description de tâches
- Mélange de questions basées sur les connaissances et de scénarios
- Soyez impartial
- Comment cette personne s'intégrera-t'elle à l'équipe?

- Vérifier les références:

1. Présentez-vous et dites pourquoi vous appelez
2. Donnez une courte description du poste
3. "Est-ce qu'il y a autre chose que je devrais savoir?"

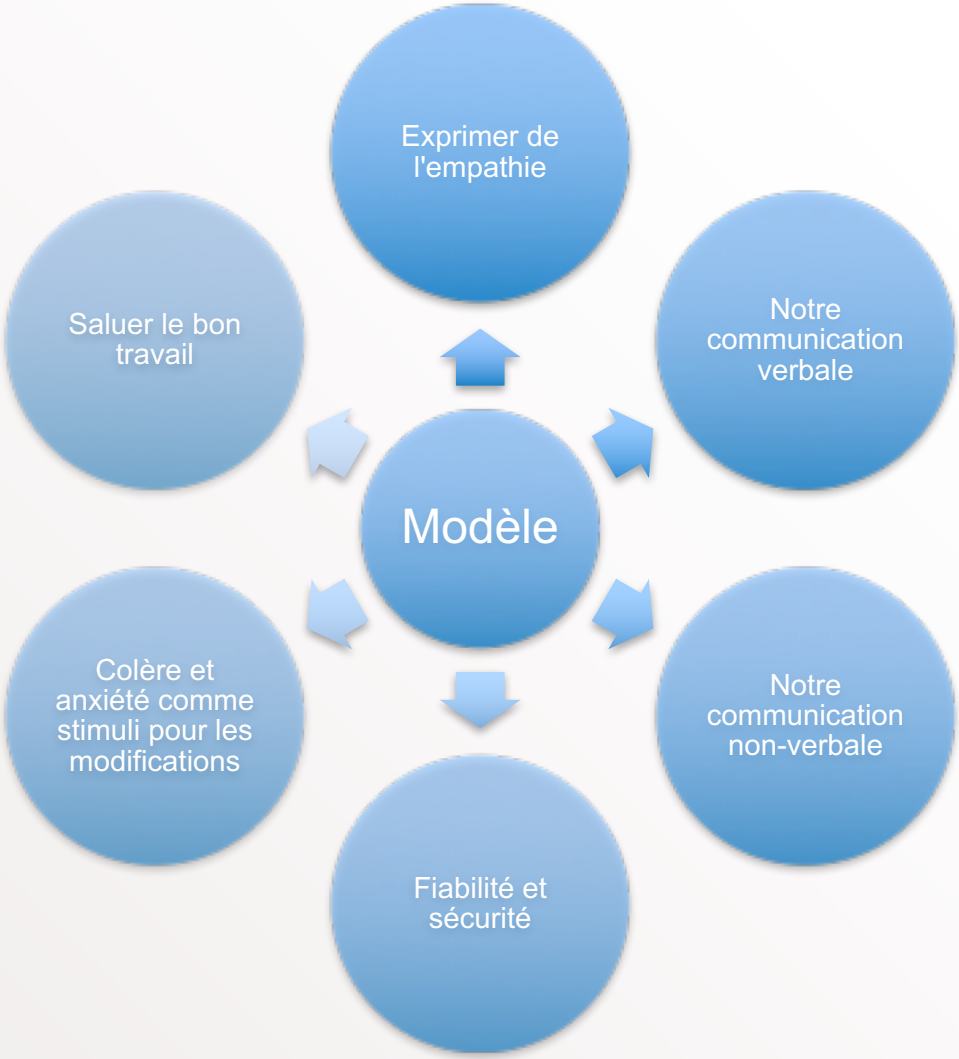
- Offrez le poste au meilleur candidat

Évaluations professionnelles

- Discussion avec les ressources humaines
- Devrait être une conversation avec l'employé
- Donnez de la rétroaction pendant toute l'année
- Prenez note des accomplissements ainsi que des choses à améliorer
- Suivi 6 mois après l'évaluation
- Les résultats de l'évaluation ne devraient pas être une surprise pour l'employé

Stratégies de gestion du changement

La communication est la clé



(Düren, 2016)

Communiquez avec le personnel

"[Une bonne communication est essentielle pour le succès de tout initiative de changement organisationnel]" (Smith, 2006)

- Partagez les nouvelles aussitôt que vous les avez
- Ce n'est pas important si l'information n'est pas complète
- Évitez la diffusion de rumeurs
- Partagez tout ce que vous savez du changement
- Rappelez aux membres du personnel qu'ils ne sont pas les seuls à traverser ce changement

(Düren, 2016)

Écoutez le personnel

- Écoutez vos employés et prenez-les au sérieux
- Soyez ouvert aux opinions des autres
- Posez des questions
- Confirmez ce qu'ils vous disent
- Offrez de l'aide
- Intégrez-les dans chaques étapes du changement
- Reconnaissez leurs expertises et utilisez leurs connaissances
- Déléguez et faites confiance à votre personnel
- Complimentez et récompensez vos employés

(Düren, 2016)

Gestion du changement

Stratégies pour gérer les conflits et les crises

“

[Convertissez un conflit en source de changement.] (Edwards & Walton, 2000)

Gestion de conflits et de crises

- Ne le prennez pas personnel
- Ne l’ignorez pas
- Ne soyez pas rancunier

Approches de gestion de conflits

Pouvoir
Force la soumission. À utiliser en cas d'urgence.

Arrangement
Un des partis impliqués abandonne le conflit ou réalise que son adversaire à raison.

Évitement
Le conflit est ignoré. À utiliser quand le conflit est anodin et ne cause pas de perturbation.

Compromis
Tous les partis impliqués dans le conflit doivent faire des sacrifices afin de résoudre la problématique.

Collaboration
Essayer de trouver une solution qui convient à tous.

(Edwards & Walton, 2000)

Problèmes persistants

- Que pouvez-vous faire pour aider l'employé?
- Conservez des preuves écrites
- Faites le suivi après des rencontres ou des conversations avec des courriels
- Impliquez les ressources humaines

Licenciement

- Rencontrez les ressources humaines
- Soyez respectueux mais ferme
- Préparez vos points principaux
- Vous n’avez pas à vous expliquer
- Cela ne rend pas service à la personne ou à la bibliothèque de continuer une embauche qui ne fonctionne pas
- Offrez de fournir des références

Développement professionnel

Qu’elle est la suite?

Qu’elle est la suite?

- Trouver un mentor
- Formation et atelier
- Conférences
- Apprendre de façon autonome

Merci!

Questions?

Contact :
Sandy Hervieux
sandy.hervieux@mcgill.ca

Bibliographie

ALA. (2008, June 10). Core Competences [Text]. Retrieved December 17, 2017, from http://www.ala.org/educationcareers/careers/corecomp/corecompetences

Düren, P. (2016). Change communication can be so simple! The empathic change communication style. *Library Management*, *37*(8/9), 398–409. https://doi.org/10.1108/LM-01-2016-0006

Edwards, C., & Walton, G. (2000). Change and conflict in the academic library. *Library Management; Bradford*, *21*(1), 35–41.

LLAMA. (2016, October 3). Leadership and Management Competencies [Text]. Retrieved December 17, 2017, from http://www.ala.org/llama/leadership-and-management-competencies

Sadun, R., Bloom, N., & Reenen, J. V. (2017). Why Do We Undervalue Competent Management? Neither Great Leadership nor Brilliant Strategy Matters Without Operational Excellence. *Harvard Business Review*, *95*(5), 120–127.

Smith, I. (2006). Continuing professional development and workplace learning - 14: Communicating in times of change. *Library Management*, *27*(1), 108–113.