**Les 5 compétences-clés du gestionnaire**



* [Ordre des Adm.A.](https://www.adma.qc.ca/auteurs/ordre-des-adm.a/)
* Ordre des gestionnaires professionnels

Publié le : 30 mai 2018

**Le gestionnaire d’une entreprise est souvent vu comme un chef d’orchestre, en particulier lorsqu’il est à la tête d’une PME. Un rôle qui requiert de multiples talents, mais aussi quelques compétences-clés. Voici lesquelles.**

Qu’il soit ou non propriétaire de l’entreprise qu’il dirige, un gestionnaire doit généralement porter plusieurs chapeaux pour mener à bien le vaste éventail de tâches qu’il doit accomplir. Ressources humaines, finances, comptabilité, opérations, marketing, etc., le gestionnaire doit pouvoir toucher à tout, même s’il n’est pas nécessairement un spécialiste dans ces domaines. Présent sur plusieurs fronts à la fois, il fait en sorte de mener le navire à bon port tout en s’assurant que chaque personne présente sur le pont réalise le travail qui lui est assigné.

Deux administrateurs agréés, gestionnaires d’entreprise, nous font part de leurs recommandations, basées sur leur expérience : Martin Caron, Adm. A., gestionnaire au sein des Entreprises Larry, une compagnie qui compte environ 115 employés, ainsi que Caroline Leduc, Adm.A., gestionnaire et copropriétaire d’un IGA Extra qui emploie 150 personnes.

1. **Leadership** : de l’avis de Martin Caron, le gestionnaire doit être un leader naturel, qui aime guider et prendre les choses en main. « Il faut savoir prendre les décisions au bon moment, être en mesure de mener et motiver les équipes », renchérit Caroline Leduc. Rester positif et garder le sourire malgré les difficultés, chercher à être un modèle pour les autres employés est également indispensable, ajoute-t-elle.
2. **Ouverture d’esprit** : parce que tout change et évolue très vite, l’ouverture d’esprit est essentielle. « Il faut faire preuve de dynamisme et de flexibilité, apprendre à bien communiquer avec les autres employés. C’est particulièrement important dans le domaine de la gestion des ressources humaines », mentionne Martin Caron. « Être en mesure de s’adapter à une grande variété de situations et pouvoir se retourner rapidement pour trouver des solutions est indispensable », mentionne pour sa part Caroline Leduc. En effet, les imprévus sont fréquents dans le quotidien d’une entreprise, qu’il s’agisse d’un employé qui ne se présente pas au travail ou d’un problème informatique qui paralyse les opérations. En tout état de cause, le gestionnaire doit pouvoir faire face aux événements et se montrer créatif pour que les affaires suivent leur cours malgré les impondérables.
3. **Gestion des conflits** : dans la gestion quotidienne d’une entreprise, de nombreux conflits peuvent surgir, aussi bien entre les employés qu’avec la clientèle. Quoiqu’il arrive, le gestionnaire devra garder son calme, demeurer au-dessus de la mêlée et là encore, trouver des solutions. « Il est nécessaire d’avoir une vision globale et de rester stratégique », recommande Martin Caron.
4. **Savoir s’entourer et déléguer** : être un bon gestionnaire implique également de savoir s’entourer de la bonne équipe. D’ailleurs, si l’on se connaît bien et que l’on a une vision lucide de ses propres forces et faiblesses, on sera en mesure de mieux identifier les personnes qui seront le plus à même de nous seconder dans nos tâches. L’art de dénicher les talents, de placer les bons individus aux bons postes, font aussi partie des qualités à cultiver. « L’efficacité d’un gestionnaire passe aussi par sa capacité à déléguer certaines tâches et à ne pas toujours vouloir tout faire lui-même. Il faut donc former ses gens en conséquence et leur permettre de développer les compétences qui leur seront utiles dans les tâches qu’on souhaite leur confier », explique Caroline Leduc.
5. **Garder ses connaissances à jour** : pour rester à la fine pointe dans son domaine, et ce afin que toute l’entreprise puisse en bénéficier, il est essentiel de maintenir ses connaissances à jour. « J’aime beaucoup apprendre, je veux constamment m’améliorer. Pour cela, je suis des séminaires, je m’inscris à des ateliers, je siège même à des conseils d’administration et sur des comités », énumère Caroline Leduc qui souligne que ce faisant, elle s’assure de toujours garder une longueur d’avance sur les entreprises concurrentes, et de rester à l’avant-garde des connaissances dans son champ d’activité.

|  |
| --- |
| **VOS ATOUTS EN TANT QU’ADMINISTRATEUR AGRÉÉ**  Martin Caron estime que les administrateurs agréés ont de nombreux atouts dans leur manche pour pouvoir occuper un poste de gestionnaire. Ainsi, toutes les compétences reliées à l’administration leur seront extrêmement utiles dans l’exercice de leurs fonctions. « Je me sers tous les jours de l’outil de gestion PODC : planifier, organiser, diriger, contrôler. J’utilise cette méthode dans mes tâches quotidiennes, c’est la base même du processus de gestion », dit M. Caron. La vision d’ensemble que les administrateurs agréés ont appris à développer, leur sens stratégique, leurs habiletés en gestion et en gouvernance en font aussi des candidats de choix pour décrocher des emplois de gestionnaire. |

*Un article d'Emmanuelle Gril, journaliste indépendante*