

Nour, Chef de service bienveillante

Contexte :

Nour est arrivée en France à 19 ans pour faire des études mais n'a pas pu s'inscrire à l'université. Après 6 mois de petits boulots, elle entame un BTS actions commerciale en alternance à l'issue duquel elle trouve un poste de gestionnaire administrative dans un grand groupe. Lorsque commence le bilan, Nour a 36 ans et occupe le poste de chef d'équipe depuis 8 ans. Le style de management de Nour est le soutien, la responsabilisation de chacun, la confiance. Sa fierté est de faire progresser chacun dans son équipe et les résultats de son équipe sont bons. Mais aujourd'hui sa manager lui reproche de ne pas suffisamment utiliser la technologie de surveillance pour contrôler, corriger et sanctionner. Cette attente fait souffrir Nour qui s'interroge sur ce qu'est le métier de manager et sur sa légitimité à ce poste.

Bilan de compétences

Dès la première séance, Nour fait l'analyse de ce qui la tracasse dans son poste : Le travail qui est attendu de son équipe a changé, il est passé d'administratif à quasi commercial. Cette évolution s'est accompagnée de l'installation d'outils de contrôle et de suivi de l'activité des gestionnaires. Ce « flicage » va à l'encontre de ses valeurs, lui semble injuste et nuit à l'ambiance du collectif de travail. Par ailleurs, Nour constate que consacrer du temps à surveiller l'activité des équipiers l'empêche d'assurer ses propres tâches administratives.

Dans un premier temps, Nour s'oriente vers un changement radical, elle aimerait quitter son entreprise et retourner vers la vente. Agent immobilier indépendant retient son attention : elle a déjà des compétences dans ce domaine et apprécie beaucoup le contact des clients. Après quelques recherches, ce métier s'avère très difficile à démarrer et peu compatible avec la vie de famille. Nour regarde aussi les offres d'emploi et en trouve essentiellement dans la grande distribution ce qui ne l'intéresse pas.

Au fil des discussions, Nour réalise qu'elle aimait vraiment son activité de chef d'équipe avant que sa manager ne change les règles. Elle prend aussi conscience que son entreprise est un grand groupe qui a beaucoup d'avantages. En plus, elle y est chef d'équipe, ailleurs elle devrait repartir d'en bas. C'est risqué... Nour décide donc de voir avec sa RH si d'autres postes d'encadrement sont disponibles. Elle planifie également un rendez-vous avec sa propre manager pour faire le point sur son envie d'évoluer. A la séance suivante, la situation s'est dénouée, l'échange avec sa N+1 s'est bien passé et à présent elles se comprennent et s'apprécient mieux. Le projet professionnel de Nour prend forme : Elle va progresser en tant que manager au sein de son entreprise actuelle qui sécurise son parcours d'apprentissage : Formation d'affirmation de soi et parcours de VAE (validation des acquis de l'expérience). Nour sait qu'elle a très peu géré de projets et que cela lui manquera pour valider son diplôme. Aussi souhaite-elle le profiter de l'arrivée dans deux mois d'un nouveau logiciel client pour prendre en charge la partie accompagnement / formation. Après discussion, sa responsable accepte de lui confier cette responsabilité et lui indique même de nouvelles possibilités pour le trimestre suivant.

Conclusion :

D'ici deux ans, Nour espère quitter le service de backoffice « qui l'a vu naître » et postuler comme manager dans un autre département ou, qui sait, dans une nouvelle entreprise.