

# Gérer avec C.O.E.U.R.

**C**rois en moi!

**O**rientes mes efforts!

**E**coute ce que j'ai à dire!

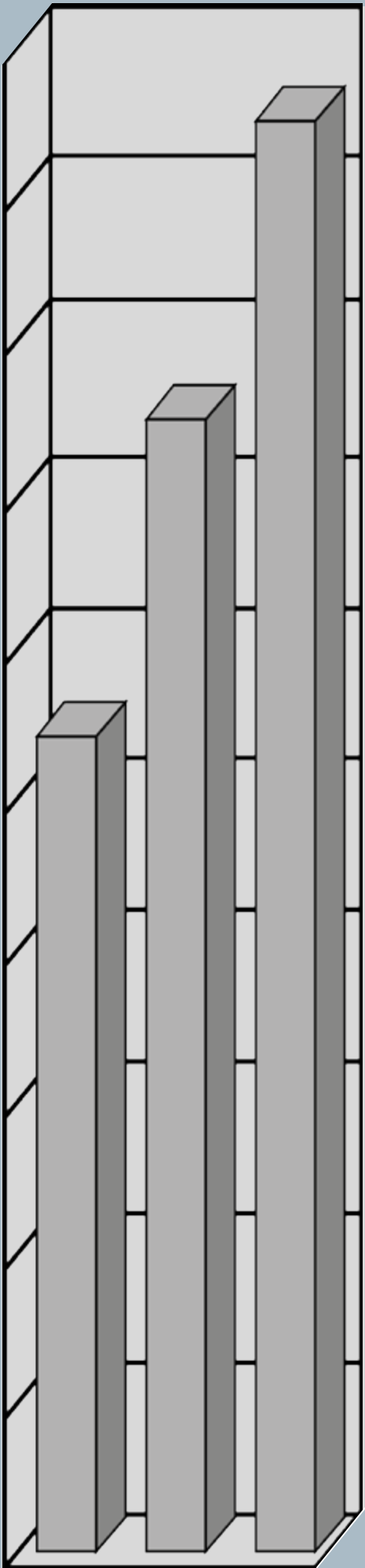
**U**tilise mon potentiel!

**R**econnais ma contribution!

Outil d'autodiagnostic  
de 5 compétences résultant de l'analyse  
de 72 attitudes et comportements

Le facteur HUMAIN:  
l'ingrédient essentiel à tout projet

**INSTITUT m3i**  
MESURER – MODIFIER – MAÎTRISER – INTÉGRER



# Gérer avec C.O.E.U.R.

**CONFIANCE** La confiance aux autres passe d'abord par la confiance en soi; la personne qui a confiance en elle acceptera plus facilement l'innovation et elle sera en mesure de sortir des sentiers battus pour essayer d'autres méthodes de travail lorsque la situation l'exigera.

Cette personne s'intéressera aux projets des gens de son équipe et elle manifestera de la confiance envers ses collaborateurs et leur potentiel autant individuellement que collectivement. Aussi, elle les invitera à participer aux décisions qui concernent leur travail et les encouragera à s'impliquer dans les discussions.

**ORIENTATION DES EFFORTS** L'orientation des efforts de chacun et de l'équipe au complet sera facilitée par des directives simples, pratiques et efficaces. Seul un nombre limité d'objectifs mesurables, priorisés en fonction de la séquence de réalisation d'un projet, permettra une distinction claire entre les objectifs à atteindre et les activités à compléter pour y parvenir, dans les délais prévus, selon le plan convenu.

Des mandats précis transmis à chacun où on distingue l'essentiel de l'accessoire, en cohérence avec leurs attentes des collaborateurs et accompagnés de règles précises pour prendre des décisions, permettront de déterminer les éléments à vérifier dans le travail à accomplir et faciliteront l'identification de points de repères pour suivre les progrès.

**ÉCOUTE** L'écoute se manifeste d'abord par une attention aux intérêts, aux besoins et aux aspirations de son interlocuteur ainsi qu'à ses expressions non verbales. L'écoute permet une meilleure connaissance de l'interlocuteur, de ses attentes, de sa disponibilité et de sa réceptivité ainsi que de son niveau de connaissance de la situation à traiter et de ses objections par rapport au message qu'on lui transmet.

La reformulation nous permet de valider ce qu'on a entendu et de préciser notre pensée. Grâce à l'écoute, il est plus facile de dire ce qui ne va pas aussitôt qu'on s'en aperçoit et de donner un feedback approprié.

**UTILISATION DU POTENTIEL** L'utilisation du potentiel exige, a priori, un consentement de son interlocuteur sur un travail à compléter. Lorsqu'un travail est porteur de sens et relié aux objectifs personnels de quelqu'un, celui-ci s'y impliquera et prendra les initiatives nécessaires pour le réaliser conformément aux objectifs fixés.

Le gestionnaire verra tout de même à inciter son interlocuteur à prendre des initiatives et à faire des essais, tout en étant prêt à assumer les risques d'erreurs susceptibles de se produire.

**RECONNAISSANCE DES CONTRIBUTIONS** La reconnaissance des contributions exige une juste évaluation du travail réalisé grâce à un diagnostic des performances qui indique clairement les différences entre les performances actuelles et celles attendues.

Le gestionnaire sera alors en mesure de préciser si les normes sont respectées ou non, d'analyser les erreurs et les difficultés rencontrées et de démontrer les liens entre les efforts et les résultats ainsi que les conséquences de satisfaire ou pas aux attentes prévues. Le gestionnaire pourra donc souligner les «bons coups» autant que les points susceptibles d'être améliorés, de féliciter pour les résultats obtenus et pour les efforts soutenus tout en proposant des pistes d'amélioration.

Administré et coordonné par :

**INSTITUT m3i**

MESURER — MODIFIER — MAÎTRISER — INTÉGRER

[institutm3i.com](http://institutm3i.com)

Conçu et développé par :

**Burefor Inc.**