

Management de proximité et rôle managérial: étude de cas

Anne-Christine Dölling Reine, vous êtes directrice RH de Yendi Swiss Retail SA, et vous avez mené une recherche dans le cadre de votre MAS, quelle était votre démarche?

Anne-Christine Dölling Reine: Dans une entreprise active dans le commerce de détail, les managers de proximité sont très importants, car ils pilotent souvent à la fois un magasin (avec des objectifs de vente) et un team (avec une mission d'animation



«Nous avons montré que les managers accordent moins d'importance à leur rôle managérial et y consacrent moins de temps qu'aux tâches liées à la vente.»

Anne-Christine Dölling Reine,
directrice RH de Yendi Swiss Retail SA

d'équipe). Mon mémoire a analysé l'importance qu'accordent les managers de vente à leurs tâches managériales par opposition aux tâches métier (vendre). J'ai également analysé le temps qu'ils accordent aux tâches managériales par opposition à leurs tâches métier.

Qu'avez-vous découvert?

Au travers d'une enquête par questionnaire faite sur 86 personnes, à la fois en Suisse romande et alémanique, nous avons montré que les managers accordent moins d'importance à leur rôle managérial et y consacrent moins de temps qu'aux tâches liées à la vente.

Comment le management de votre société a-t-il intégré vos découvertes?

Cette étude a permis au management d'avoir une meilleure compréhension du rôle double de la responsable de

succursale et de la difficulté des deux rôles. L'analyse a permis de comprendre que le rôle de conduite d'équipe a tendance à être sous-estimé, qu'il peut être mieux valorisé et approché.

Concrètement, quelles ont été les actions menées suite à votre étude?

Ce thème a été intégré de manière systématique dans les réunions de responsables de magasins (en 2010, en parlant du rôle de conduite d'équipe et en 2011, en traitant la motivation des collaborateurs), dans les entretiens d'évaluation et dans la documentation et les supports envoyés aux responsables de magasins. Nous avons d'ailleurs observé également une demande de soutien de la part des managers de proximité dans ce domaine. Et dans les supports et matériel de formation que je crée, je me base beaucoup sur la recherche, tout en restant simple et accessible pour ce public.

Propos recueillis par Pierre Coucourde