Intra CL

Public

1 groupe de managers de la Caf d'Avranches

Modalités pratiques

Suite des 21*-22 décembre 2017
Calendrier - Lieux - Modalités d'accès : Planification sur le site EGOC [Sessions à venir]
Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Catégorie

Offre de l'EGOC

Tarifs

11025.00

Modalités d'animation

Formateur

JOUBERT Dominique

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

11025.00

Acompagnement à la prise de fonction des managers de la CAF 50 - suite de 2017

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 138/17 – EGOC / CAF DE LA MANCHE

Présentation du Parcours

« Accompagnement à la prise de fonction des managers de la Caf de la Manche »

Intervenant : **Dominique JOUBERT**

Durée – Date – Horaires - Lieu

1 - Parcours d'accompagnement de 9,5 jours

Durée – Dates – Modules – Lieux **:**

1,5 j – **Du 21 décembre (14h30) au 22 décembre 2017** - « Phase connaitre » - *Caf Avranches – Salle B305*

2 jours – **21 et 22 février 2018** - Module 1 : Posture, rôle et missions du manager – *Lieu communiqué ultérieurement*

2 jours – **22 et 23 mars 2018** - Module 2 : Communication et qualité relationnel – *Lieu communiqué ultérieurement*

2 jours – **16 et 17 avril 2018** - Module 3 : Entretien individuel et réunion – *Lieu communiqué ultérieurement*

1 jour –**16 mai 2018** - Module 4 : Gagner en temps et en énergie – *Lieu communiqué ultérieurement*

1 jour – **27 juin 2018** - Bilan final – *Caf Avranches*

La formation se déroulera de 9 h à 17h soit 7h de formation par jour

2 - Durée suivi individuel à distance : durée moyenne de 30 mn par

entretien. Trois entretiens par agent seront programmés entre les modules en fonction de la disponibilité des participants.

Public – Objectifs

Cette formation s'adresse aux **managers en prise de poste** (**7 agents**) en suivant le parcours complet pour acquérir les bases nécessaires pour se positionner en manager humaniste et bienveillant au service de son équipe et animer son équipe. Effectif validé par une feuille de présence.

Intégrer les éléments clés de la posture du manager d'équipe

Il s'agit de :

- Clarifier le rôle du manager pour assurer le rôle qui leur a été confié.
- Définir et décliner le management en tâches et comportements concrets, repérables par tous.
- Mettre à jour l'importance des pratiques et des comportements de management pour le maintien de la motivation et la confiance des collaborateurs et de la « bonne marche » de l'équipe.
- Développer un leadership humaniste et bienveillant, exemplaire et équitable,
- Se positionner en managers inspirants par leur façon d'être au quotidien, capables de créer les conditions pour la motivation, l'engagement et l'implication de chacun.
- De se mettre au service de son équipe pour les aider à améliorer leurs résultats et développer leurs compétences.
- De créer un climat managérial propice à la responsabilisation, la mise en confiance, l'autonomie des collaborateurs.
- De se positionner par rapport à son propre manager ou responsable de service, d'optimiser l'articulation et la complémentarité des rôles de chacun, et de construire une relation de confiance avec lui.

Développer les compétences sur les aspects relationnels autant collectifs qu'individuels

Il s'agit de :

- Acquérir les bases pour renforcer leurs compétences de communication :

- Développer une meilleure conscience de soi : clarifier et exprimer ses émotions et besoins et les exprimer.
- Clarifier et faire exprimer les émotions et besoins de l'autre et développer une meilleure conscience de l'autre.

- Transformer les désaccords en opportunités de dialogue :

- S'exprimer sans agressivité et faire des demandes.
- Faire face au désaccord de l'autre et l'aider à s'exprimer sans agressivité et à faire des demandes.
- Accroitre sa capacité de respect de soi et des autres.

- Contribuer à la qualité des relations entre les collaborateurs de son équipe :

- Intervenir dans un désaccord entre collaborateurs.
- Anticiper et faire émerger les problèmes et difficultés avant qu'ils ne dégradent la qualité des relations et la cohésion de l'équipe.

et de les mettre en œuvre dans les moments clés que sont les entretiens individuels et les réunions participatives.

- Se préparer et Faire préparer l'entretien par le collaborateur, quand cela est nécessaire. Impliquer et responsabiliser le collaborateur dans la démarche d'entretien individuel.
- Introduire l'entretien, présenter son objectif et son déroulement.
- Conduire l'entretien individuel sous forme de dialogue, d'échange, afin d'aboutir à un contrat d'engagement gagnant-gagnant.
- Formaliser, synthétiser les éléments recueillis au cours de l'entretien individuel.
- Gérer les difficultés et situations délicates en cours d'entretien (désaccord, digressions, non-participation du collaborateur, ...).
- Décider Préparer et organiser la réunion.
- Conduire et animer différents types de réunion.
- Valoriser l'expertise et les compétences des agents en les associant ou leur délégant tout ou partie de l'animation (en fonction des thèmes et objectifs de réunion
- Faire face et réagir efficacement face aux comportements du groupe et des participants.
- Exploiter et assurer le suivi de la réunion.
- Repérer les freins à la mise en place des réunions

Apporter des éléments de réflexion permettant aux managers d'optimiser leur temps

Il s'agit pour les managers de :

- D'évaluer l'utilisation de son temps, la répartition entre temps managérial, temps technique et autres activités.

- Évaluer son propre « fonctionnement » par rapport au temps.
- Repérer ses comportements par rapport au temps et leurs causes.
- Acquérir des outils et méthodes concrets pour planifier et optimiser l'utilisation de son temps.

Approche managériale

La posture et les pratiques managériales visées par la formation permettent de répondre aux attentes et besoins des équipes :

- Besoin de sens pour mieux accepter les changements qu'ils sont amenés à vivre.
- Besoin de compréhension sur les décisions qu'ils sont amenés à appliquer.
- Besoin de d'échange, d'écoute, de se sentir pris en compte dans les difficultés rencontrées pour trouver ensemble des solutions adaptées.
- Besoin d'accompagnement, d'aide et de soutien.
- Besoin d'autonomie, de pouvoir être force de proposition et d'initiative.

La culture et les pratiques managériales de la branche et de la caisse qui culturellement sont basées sur le statut, la hiérarchie et l'expertise technique, ne suffisent plus aujourd'hui pour entrainer et mobiliser les équipes sur les objectifs à atteindre. D'autant plus que les jeunes générations qui vont constituer majoritairement les effectifs de la Caisse ont un rapport à l'autorité très différent des générations précédentes.

Le rôle du manager de demain est de se mettre au service de son équipe, au maintien de l'état de confiance et de motivation, de la qualité de vie au travail de ses collaborateurs.

C'est une approche du management qui se veut humaniste et bienveillant.

Ce n'est pas tant sur ce que "les équipes ont à faire", que le manager doit aujourd'hui s'investir s'il veut être au rendez-vous de la performance managériale, c'est prioritairement sur le "comment les équipes vont le vivre au quotidien".

Il s'agit de mettre en œuvre les pratiques et les comportements pour se mettre en cohérence avec leur mission, d'adopter une véritable "façon d'être" au quotidien avec leurs équipes.

Elle contribue à :

- à la valorisation du rôle managérial, porteur de sens et de valeurs,
- une amélioration de la Qualité de vie au Travail pour les équipes et les managers, une diminution d'énergie consommée pour faire face aux situations difficiles, les désaccords, les blocages, les incompréhensions,
- la fidélisation et l'évolution des collaborateurs,
- l'amélioration de la qualité de la prestation et de la satisfaction du client interne ou externe.

méthodes pédagogiques

Notre approche pédagogique se veut résolument orienté vers l'opérationnalité des contenus et des acquis, l'autonomie (capacité à faire seul) et la mise en application sur le terrain.

Cette approche s'appuie sur :

La prise en compte de la réalité du terrain et des participants :

- La prise en compte de l'expérience managériale des participants et des situations professionnelles qu'ils rencontrent sur le terrain.
- La collecte des attentes individuelles, des questions, partagées et publiées en début de formation.
- Le bilan sur l'adaptation du contenu et le traitement de ces attentes en fin de formation.
- La valorisation des compétences et pratiques managériales des participants.

Un niveau élevé de mise en activité, de participation et d'entrainement:

Tout au long de la formation les participants sont sollicités pour s'exprimer et s'impliquer dans des mises en activité.

Les formations sont conçues pour proposer un niveau de mise en activité important (70% du temps de formation), et de façon à ce que les participants soient mis en activité dès les premiers instants de la formation; les apports de ressources et outils viennent en appui des exercices au fur et à mesure de l'avancée dans la formation.

L'accès à la parole, la mise en activité, la définition de règles de fonctionnement et l'animation proposés permettent le mixage des différents niveaux hiérarchiques et de management, et de dépasser les éventuelles réticences à se livrer pendant la formation.

La variété des différentes mise en activité proposées:

Ce sont :

- **Des mises en situation** : (ces mises en situation peuvent être "vidéoscopées", avec l'accord des participants)

Il s'agit de mises en situation de 15 minutes maximum où un participant conduit une situation managériale concrète avec un autre participant qui joue le rôle de l'agent.

Les mises en situation sont issues du terrain, à partir des situations existantes ou rencontrées par les managers.

Elles permettent de révéler les difficultés ou problèmes rencontrés en situation et de tester les outils et recommandations apportés par la formation.

Les mises en situation proposées ne mettent en cause ni les personnalités, ni la valeur des conduites des participants, elles portent sur l'examen des faits vécus par les participants et pas sur une analyse psychologique ou un jugement sur "l'image des protagonistes".

- **Des exercices de training** pour renforcer le niveau d'acquisition des apports.
- Des **exercices et études de cas** qui font l'objet de :

- travaux de sous-groupes.
- de réflexion collective.

Ces différents exercices et activités permettent :

- L'analyse partagée des pratiques et des situations.
- L'apport et la mise en œuvre progressive des recommandations, outils et méthodes.
- Le développement des capacités d'analyse des participants.

Des repères concrets fournis par :

- **Des supports** synthétiques (pour une utilisation sur le terrain) et limités en nombre.
- Des **vidéos pour illustrer** des comportements managériaux caractéristiques (analyse de situations managériales).

Des échanges de pratiques :

Par l'action proposée, les participants managers apprennent à:

- Formuler leurs questions, difficultés, attentes.
- Décrire les situations rencontrées relatives à l'entretien annuel d'évaluation de façon explicite, factuelle, concrète.
- Décrire ce qui a été fait concrètement : ce qui marche, ce qui ne marche pas.
- Écouter un autre manager dans ses préoccupations.
- Proposer d'autres points de vue, façon de faire, pratiques à mettre en œuvre mais sans les imposer.
- Aider un autre manager à analyser sa pratique.
- Repérer les différentes façons d'aborder les situations et en évaluer la pertinence.
- Décider quoi faire et mettre en place et d'en vérifier la faisabilité (compétences, moyens, temps, disponibilité, etc...).

Intervenant

Dominique JOUBERT, Consultant formateur

Modalités d'évaluation et sanction de la formation

A l'issue de cette formation, un **bilan** est réalisé sous la responsabilité du formateur. Lors de ce bilan, la présence d'un cadre référent est souhaitée.

A l'issue de cette action, une **procédure d'évaluation** permettant d'apprécier la qualité de la prestation (et des intervenants) et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux assignés sera mise en œuvre. Ces fiches seront renseignées par les participants sous la responsabilité du prestataire et transmis par ses soins à l'EGOC.

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une **attestation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

DISPOSITIF D'EVALUATION

Évaluation des acquis et de la progression

Tout au long de la formation, il sera proposé aux managers de s'auto-évaluer au moyen de grilles d'auto-évaluation qui portent sur :

- les tâches et pratiques managériales,
- les comportements et attitudes,
- les acquis de la formation.

L'auto-évaluation sera facilitée par les mises en situation et les analyses qui en seront faites, ainsi que par les illustrations, exemples et apports du formateur.

Pour cette action de formation, nous vous proposons la mise en place d'une évaluation, au moyen d'outils spécifiques que nous pourrons vous présenter à votre demande, portant sur :

Évaluation du vécu pédagogique et des conditions d'animation et de formation.

Cette évaluation est faite au moyen :

- d'une grille portant sur les critères de qualité pédagogique comme l'accès à la parole, la clarté des objectifs, la prise en compte des attentes, la compréhension du langage, la mise en activité.....
- de la collecte des vécus individuels des participants restitués par écrit par le formateur.

PHASE CONNAITRE – 1,5 j : Du 21 décembre (14h30) au 22 décembre 2017

Ce temps de préparation en amont de la formation a pour objectifs de :

- Faire connaissance avec les managers, collecter de l'information sur leur contexte, leur situation et leurs pratiques.
- Collecter les attentes et les besoins de chacun des managers
- D'identifier les difficultés rencontrées
- De prendre la mesure de l'hétérogénéité du groupe.

Et ceci afin :

- D'adapter le contenu de la formation.
- D'anticiper les questions des managers pendant la formation.

Elle se fera au moyen d'une réunion collective et d'entretiens individuels avec les participants

PHASE CONFIRMER

Un parcours d'accompagnement progressif

avec un suivi individuel

Des bilans réguliers en collectif

A la fin de chaque module les managers définissent leurs objectifs de mise en application.

Au début de chaque module, les managers font un bilan sur la période de mise en application.

Ces différents éléments sont formalisés par écrit sur une grille avec les rubriques suivantes :

- Objectifs fixés en fin de formation.
- Avancée sur les objectifs.
- Améliorations constatées.
- Apports de la formation mis en œuvre.
- Difficultés et situations rencontrées.
- Nouveaux objectifs - points de progrès.

L'ensemble des grilles et supports décrits ci-dessus sont regroupés dans un livret du manager que les managers renseignent tout du long de la formation.

Un suivi individuel (téléphone, visio, ...)

Nous prévoyons dans notre offre des entretiens téléphoniques ou visio-conférence avec chacun des participants pour un suivi dans la mise en application individualisé.

Durée moyenne par entretien téléphonique : 30 mn

Nombre d'entretiens : de 5 à 8 entre chaque module soient entre 15 et 24 entretiens

Une journée de bilan final

Une journée de retour d'expérience et de bilan final du parcours est prévue dans le dispositif d'accompagnement en complément des bilans mis en oeuvre au début de chaque module.

Durée totale Durée : 1 jour – le 27 juin 2018

PROGRAMME MODULE 1 - 2 jours : 21 et 22 février 2018

COMPETENCES CLES

"SE POSITIONNER EN MANAGER HUMANISTE ET BIENVEILLANT"

"CONSTRUIRE UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC SON PROPRE MANAGER "

Intervenant : **Dominique JOUBERT**

CLARIFIER LE ROLE, LA MISSION ET LES VALEURS DU MANAGER

Il s'agit de décliner la véritable fiche de poste managériale (autrement que par des mots comme manager, diriger et animer l'équipe) en tâches managériales concrètes à réaliser au quotidien pour atteindre les objectifs comme :

Responsabiliser l'équipe et chacun des collaborateurs :

- Consolider le plaisir à travailler, la cohésion, le partage, la participation et la co-construction dans un but commun.
- Développer l'autonomie de chaque collaborateur, l'engagement, l'implication, et la prise d'initiative, faire de chacun « un acteur responsable » pour une plus grande collaboration au service d'une oeuvre collective garante de la satisfaction du client interne ou externe.

Contribuer à la qualité de vie au travail, au bien-être de chacun par:

- Le mieux-être des équipes (qualité de vie au travail, motivation, confiance, reconnaissance, écoute,..).
- La résolution des difficultés et problèmes quotidiens rencontrés sur le terrain.
- Le mieux-être des managers eux-mêmes, à un renforcement de leur propre confiance et de leur motivation, à une augmentation de leur confort dans un environnement pouvant générer stress et pression.

Fidéliser et Faire évoluer leurs collaborateurs.

Autant de facteurs déterminant pour la performance de chacun, l'atteinte des objectifs opérationnels et nécessaires pour être au rendez-vous des objectifs stratégiques.

1 - Différencier les notions de base pour faire évoluer sa vision du rôle managérial et les comportements qui en découlent

Les apports sont amenés en réponse aux questions suivantes :

- Quelles est la responsabilité du manager?
- Quel est son rôle? sa mission?
- Que veut dire être au service de son équipe?
- Quelles différences fondamentales entre :

- Avoir de l'autorité et être autoritaire.
- S'affirmer et s'imposer.
- Être à l'écoute et être d'accord.

- Quel impact des pratiques de management sur la motivation, la satisfaction, la confiance et le "bien-être" des collaborateurs.
- Quels sont les facteurs qui favorisent la motivation et la confiance des équipes?
- Quelle Définition du leadership? Comment le renforcer? est-il accessible à tous?

Une réflexion partagée sur la vision du management qui fait passer :

- De la position de "faire" à celle de "faire faire par ses collaborateurs".

- De la position de "supérieur hiérarchique" à celle de " être au service à l'équipe".
- De la position de "expert technique" à celle de "développeur de compétences".
- De la position de "donneur d'ordre et contrôleur" à celle de "responsabiliser et faire confiance".

2- Décliner le management en tâches concrètes (indépendamment de la technique)

Quels savoirs faire du manager ? Se représenter toutes les actions possibles inhérentes au rôle d'un manager.

Agir en tant que manager, animer son équipe :

- C'est faire quoi concrètement?
- C'est mobiliser quelles compétences ?

SE POSITIONNER EN MANAGER HUMANISTE ET BIENVEILLANT

Les attitudes et comportements du manager au quotidien

Repérer les comportements et conduites du manager à adopter pour maintenir et accroitre :

- La confiance et la motivation des collaborateurs.
- Le "bien-être" des collaborateurs.
- La cohésion de l'équipe.
- Quels sont les comportements à éviter pour diminuer les émotions "négatives"
- Quels sont les comportements à mettre en œuvre pour augmenter les émotions "positives"

Une phase déterminante pour clarifier les confusions courantes qui empêchent de faire évoluer sa vision du rôle managérial, comme par exemple: la gentillesse, le monde des "bisounours", la naïveté...

CONSTRUIRE UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC SON PROPRE MANAGER

L'approche propose aux nouveaux managers d'aller au-devant de leur propre manager, de se positionner en acteur d'une relation de qualité et de confiance, plutôt que d'attendre ou subir le "poids d'une relation hiérarchique".

Il s'agit de clarifier avec son propre manager :

- le niveau d'autonomie dans les tâches managériales et dans les décisions
- le niveau de reporting
- les informations à remonter et à faire circuler

et de se comporter en manager qui va au-devant de son propre manager pour:

- exprimer ses besoins et faire des demandes
- proposer et argumenter une proposition d'amélioration ou de changement
- faire clarifier les urgences et les priorités quand la pression devient trop forte
- dire non à une demande quand les moyens pour la satisfaire ne sont pas réunis.

PROGRAMME MODULE 2 - 2 jours : 22-23 mars 2018

COMPETENCES CLES " ETRE EN RELATION"

COMMUNIQUER : S'AFFIRMER ET ECOUTER

MAINTENIR LA QUALITE RELATIONNELLE ET LA BIENVEILLANCE AU QUOTIDIEN

Intervenant : **Dominique JOUBERT**

Cette approche de la communication invite chacun de nous :

- à reconsidérer sa façon de s'exprimer, d'écouter et d'entrer en

relation.
- à faire de ses émotions un allié pour une communication plus en cohérence avec les valeurs du management humaniste et bienveillant.

Il s'agit :

- De repérer ce qui, dans notre manière de communiquer, génère de l'opposition ou, au contraire facilite la communication et désamorce les tensions.
- De clarifier nos ressentis et nos besoins pour s'exprimer de manière concise, avec des demandes claires et ainsi de se faire comprendre.
- D'écouter et de comprendre l'autre, de faciliter l'expression de ses demandes.
- De décoder l'insatisfaction, voire l'agressivité chez l'autre, ne pas la prendre contre soi de manière à garder le dialogue ouvert.
- De maintenir le dialogue et la détente en situation de désaccord
- De Communiquer efficacement dans les situations délicates:

La communication bienveillante (ou non violente) propose dans ces situations un modèle pour maintenir le dialogue et découvrir que les solutions aux conflits émergent de la qualité du dialogue et de la sincérité de l'intention.

La culture de la Bienveillance et La Communication Non Violente permet d'obtenir des bénéfices sur quatre plans.

- Premier plan : une meilleure connaissance de soi
- Deuxième plan : une meilleure expression de soi-même
- Troisième plan : une meilleure empathie vis-à-vis de l'autre
- Quatrième plan : un meilleur rapport à l'environnement

Elle permet de développer une nouvelle forme de réaction sous l'émotion :

- Comment passer de la réactivité à la réaction ?
- Comment s'exprimer sous l'effet des émotions avec un langage qui permet à l'autre de nous écouter et de nous comprendre.
- Endosser la responsabilité de ses émotions et éviter la culpabilité face à l'émotion des autres.
- Écouter le message des émotions

Points clés abordés

Repérer les obstacles à une communication constructive :

- A qui je joue? m'affirmer ou m'imposer
- Quelle est mon intention?
- Quelles sont mes habitudes et mes jeux relationnels préférés?
- Quels sont les pièges dans lesquels je tombe facilement?
- Quels sont les origines des réactions impulsives?

Les 4 étapes d'une expression de soi authentique face à l'autre:

L'observation

S'exprimer avec un langage qui permet à l'autre de nous écouter et de nous comprendre.

Épurer son langage et s'exprimer sans jugement pour éviter l'opposition.

Une nouvelle approche des émotions

Faire face à ses émotions, les comprendre pour mieux les gérer.

Prendre la responsabilité de ses émotions, les reconnaître.

Apprendre à les exprimer.

L'expression de ses besoins

Savoir identifier ses besoins, les nommer.

Prendre la responsabilité de les satisfaire

Formuler une demande

Faire la différence entre demande et exigence.

Formuler une demande en accord avec ses besoins, de façon concrète, réaliste, et positive.

Stimuler l'écoute et la réaction de l'autre.

Développer la bienveillance : Les étapes d'une écoute empathique de l'autre:

- Éviter les comportements qui « tuent » l'écoute de l'autre.
- Écarter ses pensées, ses « à priori » pour écouter vraiment.
- Focaliser son attention sur l'autre.
- Questionner et clarifier ce que dit l'autre
- Reconnaître l'émotion qui habite son interlocuteur.
- Repérer les besoins de l'autre
- Reformuler et Faciliter l'expression d'une demande par l'autre.

Dialoguer :

- S'exprimer et s'écouter : aller vers l'autre et revenir à soi
- Passer de l'opposition à l'apposition.
- Trouver des solutions satisfaisantes à partir des besoins de chacun et accroitre sa capacité de respect de soi et des autres.

Exemples de mises en situation proposées:

- *Traiter une situation de désaccord.*
- *Exprimer son mécontentement.*
- *Réagir face à la résistance, l'agressivité ou à une critique.*
- *Formuler une demande*
- *Recevoir un refus avec compréhension.*
- *Savoir dire non sans culpabilité.*

PROGRAMME MODULE 3 - 2 jours : 16-17 avril 2018

COMPETENCES CLES "INTELLIGENCE COLLECTIVE"

CONDUIRE UN ENTRETIEN INDIVIDUEL

ANIMER DES REUNIONS PARTICIPATIVES

Intervenant : **Dominique JOUBERT**

Dans les environnements de travail actuels, de moins en moins de temps en pris pour marquer une pause, prendre du recul.

L'utilisation du la messagerie électronique contribue largement à cette tendance, les nouveaux outils donnent l'impression d'une meilleure communication parce qu'ils sont rapides, faciles à utiliser instantanément.

L'utilisation privilégiée de cet outil pour communiquer avec l'équipe peut créer une distance entre le manager et son équipe, un sentiment de déshumanisation, de manque d'intérêt sur ce qui arrive aux personnes, et comment elles le vivent...et faire apparaitre des tensions, des incompréhensions.

D'autres privilégient l'échange informel, ou on prit des habitudes .... échange rapide entre 2 portes ou en "coup de vent".

L'entretien individuel et les réunions participatives sont les outils que le manager doit privilégier pour avoir une véritable communication avec ses collaborateurs.

Des temps de communication nécessaires pour mettre l'activité de côté, échanger en profondeur, se faire comprendre et comprendre l'autre sur des situations et problématiques différentes et faisant partie du quotidien du manager.

Cette journée de formation permet de :

- Identifier les avantages d'une méthode commune pour préparer et conduire les entretiens individuels, les formaliser, les suivre afin de gagner en confort et en efficacité d'une part, et d'autre part de garantir une équité et une objectivité entre les agents d'autre part.

- Positionner les entretiens individuels et les réunions participatives comme un temps fort du management, une valeur ajoutée par rapport au management au quotidien, au service de la motivation, la confiance, l'engament de chacun et de la cohésion de l'équipe.

CONDUIRE UN ENTRETIEN INDIVIDUEL

Les compétences visées :

Se préparer à l'entretien.

- Faire préparer l'entretien par le collaborateur, quand cela est nécessaire. Impliquer et responsabiliser le collaborateur dans la démarche d'entretien individuel.
- Accueillir le collaborateur dans de bonnes conditions.
- Introduire l'entretien, présenter son objectif et son déroulement.
- Conduire l'entretien individuel sous forme de dialogue, d'échange, afin d'aboutir à un contrat d'engagement gagnant-gagnant.
- Formaliser, synthétiser les éléments recueillis au cours de l'entretien individuel.
- Gérer les difficultés et situations délicates en cours d'entretien (désaccord, digressions, non participation du collaborateur, ...).

Au-delà des compétences spécifiques à la conduite d'entretien, les apports de la formation contribuent à renforcer des pratiques et les compétences managériales comme :

- Le positionnement et les comportements induits par le rôle et la mission du manager, afin de se conduire en leader pour gagner en influence et en autorité.
- Les compétences relationnelles et comportementales:

- S'affirmer, oser exprimer son point de vue.
- S'exprimer sans jugement, recadrer, exprimer un mécontentement sans agressivité.
- Se centrer sur le collaborateur pour le comprendre, repérer ses besoins, ses sources de motivation, ses difficultés éventuelles.
- Écouter le collaborateur, faire face au désaccord, l'incompréhension, le mécontentement ou l'agressivité d'un agent.
- Favoriser l'analyse et l'expression du collaborateur.
- Renforcer l'engagement du collaborateur.
- Gérer les désaccords par la négociation afin d'éviter les conflits.
- Se conduire en leader.

POINTS CLES DU PROGRAMME

1. Le cadre de l'entretien

Les différents types d'entretien et leurs caractéristiques :

- Quels sont les objectifs des différents types d'entretien ?
- A quoi servent-ils ? Sur quoi portent-t-ils ?
- A quels moments les mettre en place?

Leur articulation dans le management des collaborateurs :

- Au quotidien.
- En recul sur l'activité.
- En bilan.

Les critères et conditions de réussite d'un entretien:

- Qu'est-ce qu'un entretien réussi ?
- Quelles conditions sont nécessaires à la réussite d'un entretien?

2. La préparation d'un entretien

- Annoncer l'entretien et préciser ses objectifs.
- Planifier l'entretien, prendre rendez-vous à un moment approprié.
- Protéger l'entretien : prévoir un lieu et aménager les meilleures conditions de l'entretien.
- Anticiper les « dérives » et réactions possibles.

3. Structurer et mener efficacement ses entretiens:

- Respecter les différentes phases (accueil, déroulement, conclusion) .
- Débuter l'entretien.
- Faire participer le collaborateur pendant l'entretien.
- Gérer la relation et maintenir le meilleur climat possible.
- Synchroniser prise de notes et écoute.
- Clore l'entretien : s'engager, formaliser et conclure.

4. Conclure et aboutir à un résultat concret

- Quand et comment conclure un entretien ?
- Valider les points clés de l'entretien avec son interlocuteur.
- S'accorder sur la suite à donner aux échanges.
- Définir un plan d'action.
- Synthétiser ses notes pour pouvoir s'y référer.

5. Le suivi de l'entretien :

- Quel bilan de l'entretien ?
- Exploiter, en tant que manager, ce qui a été dit au cours de l'entretien.

- Assurer un suivi des engagements, décisions, actions,.....

Différentes mises en situation d'entretien sont proposées :

- *Entretien de fixation et négociation d'objectifs.*
- *Entretien de suivi et de bilan d'un objectif.*
- *Entretien de félicitation et de valorisation.*
- *Entretien de motivation.*
- *Entretien de "recadrage".*

Ressources et recommandations relationnelles abordées:

Techniques d'écoute et techniques d'expression pour mettre en œuvre une communication adaptée pendant les entretiens :

- Instaurer une relation de confiance avec son interlocuteur.
- Développer une écoute active.
- Questionner efficacement.
- Reformuler et valider les informations.
- Intégrer l'importance du verbal et du non-verbal.
- Faire passer ses messages, même difficiles.
- Vérifier la compréhension mutuelle des messages.
- Faire face aux situations inattendues et déstabilisantes.

ANIMER LES REUNIONS

LES CLES DE POUR DES REUNIONS INNOVANTES ET PARTICIPATIVES

La formation vise à développer auprès des managers une démarche engagée et volontaire pour mettre (ou remettre) en place les réunions et groupes de travail qui sont des moments privilégiés pour consolider la construction et la cohésion nécessaires pour l'efficacité et l'avancée des équipes sur les plans d'actions engagés :

- Communiquer et donner du sens aux décisions et plans d'action.
- Produire des processus, outils, plans d'action.
- Trouver des solutions à une problématique.
- Echanger sur les pratiques professionnelles et les harmoniser.

De tendre vers des animations de réunions performantes:

- Accès à la parole.
- Equité du temps de parole entre les participants.
- Niveau d'échange entre les participants.
- Niveau de participation et de co-construction aux travaux.
- Respect des objectifs et de l'ordre du jour.
- Respect de temps prévu (horaires et durées).
- Pertinence des abandons (pour limiter les temps d'exposé et d'information descendante).
- Ecoute de l'animateur et réaction en cas de désaccord.
- Niveau de traitement des dérives.
- Niveau de traitement des "perturbations".
- Pertinence des objectifs et des thèmes abordés.

De repérer les freins à la mise en place des réunions :

- pour s'organiser pour les planifier régulièrement.
- agir et mettre en place les conditions pour minimiser l'impact des freins à la tenue des réunions.

De faire face et réagir efficacement face aux comportements du groupe et des participants.

De valoriser l'expertise et les compétences des agents en les associant ou leur délégant tout ou partie de l'animation (en fonction des thèmes et objectifs de réunion).

Et ainsi :

- De consolider la cohésion, la coopération et la communication dans les équipes autour d'objectifs communs et cohérents avec les orientations définies par la Direction.
- De faciliter l'acceptation des décisions de la Direction, des évolutions et changements et de leurs conséquences pour leurs équipes.
- D'améliorer l'implication des équipes, les responsabiliser dans la mise en place de ces changements et évolutions.

Il s'agit pour les managers de :

- Décider Préparer et organiser la réunion.
- Conduire et animer différents types de réunion.
- S'adapter aux comportements des participants.

- Exploiter et assurer le suivi de la réunion.

POINTS CLES DU PROGRAMME

DECIDER DE FAIRE UNE REUNION

- Les critères de valeur ajoutée à prendre en compte pour décider de faire une réunion :
- Faire ou ne pas faire de réunion ?
- Quand faut-il organiser une réunion ?
- Quand faut-il s'en passer ?
- Définir le sujet, l'ordre du jour et l'objectif, la durée.

PREPARER LA REUNION : NE RIEN LAISSER AU HASARD

- Planifier la réunion.
- Informer les participants.
- Bâtir un déroulement et un timing de réunion adapté à l'objectif.
- Rassembler les informations utiles.
- Prévoir la participation du groupe.
- Anticiper les questions, les questions des participants.
- Responsabiliser et motiver les participants en amont de la réunion.
- Rédiger et diffuser l'ordre du jour.
- Définition des objectifs et des finalités de la réunion.
- Les différentes pratiques de communication : de l'exposé à l'échange.
- Les différentes techniques d'animation pour atteindre ses objectifs de réunion.
- Structuration du message.
- Développer la créativité de son équipe.
- Gestion du temps de l'animation.

ANIMER LA REUNION : Suivre le déroulé :

- Démarrer la réunion : annoncer les thèmes, les objectifs et la durée.
- Donner des repères sur l'avancement de la réunion.
- Mettre en place les techniques d'animation adaptées à l'objectif.
- Clefs pour la transmission efficace de son message:

- S'exprimer clairement.
- Maitriser sa communication verbale et non verbale.
- Questionner pour vérifier la compréhension.

- Clefs de la participation avec les autres participants à la réunion.

- Rompre le silence. Faciliter l'expression, questionner. Faire réagir les participants.
- Gérer la discussion : distribuer le temps de parole de manière judicieuse.
- Développer ses capacités d'écoute et de questionnement pour mieux cerner les demandes.

- Relancer ou, au contraire, recadrer la participation.
- Clôturer la réunion : valider les accords, ce qui est acquis,...et ce qu'i reste à définir, décider, ou faire.
- Rédiger des comptes rendus efficaces (orientés plan d'action ou relevé de décision: qui fait quoi? quand?).

Gérer le groupe :

- Savoir s'adapter à ses interlocuteurs : respecter les personnes et leur point de vue, faciliter les échanges.
- Gérer les réactions et la parole des participants, faire face aux différentes situations et comportements du groupe:

- Non-respect des règles.
- Questions.
- Digressions.
- Objections.
- Accès à la parole des participants
- Désaccords entre participants

SUIVRE LA REUNION :

- Réaliser un compte-rendu et formaliser les actions à mener suite à la réunion.
- Diffuser le compte-rendu.
- Suivre l'avancement des actions à mener.

MODULE 4 - 1 JOUR : 16 mai 2018

GAGNER EN ENERGIE ET OPTIMISER L'UTILISATION DE SON TEMPS POUR MIEUX MANAGER

Intervenant : **Dominique JOUBERT**

Le manager d'aujourd'hui est très sollicité et peut avoir des difficultés:

- A dégager le temps qu'il souhaite pour s'investir dans ses tâches managériales.
- A être satisfait de l'utilisation qu'il fait de son temps.
- A rester serein et prendre soin de son énergie et de ses limites.

Entre réunions auxquelles il est invité, activité technique qu'il n'a pas encore déléguée, sollicitations et demandes urgentes de la Direction ou de ses collaborateurs, projets avec des délais courts, et charge de travail.....il peut avoir du mal à prioriser ses activités et se maintenir en "bon état de marche" (forme physique, absence de stress, etc....).

Cette formation permet aux managers de:

- D'évaluer l'utilisation de son temps, la répartition entre temps managérial, temps technique et autres activités.
- Évaluer son propre « fonctionnement » par rapport au temps.
- Repérer ses comportements par rapport au temps et leurs causes.
- Acquérir des outils et méthodes concrets pour planifier et optimiser l'utilisation de son temps.

POINTS CLES DU PROGRAMME

Réaliser son diagnostic personnel par rapport au temps.

- Observer l'utilisation réelle de son temps.
- Repérer les « mangeurs de temps ».
- Repérer ses comportements dans son « rapport au temps ».

Traiter les mangeurs de temps

- Faire l'inventaire des solutions à mettre en œuvre pour diminuer ou éliminer les « mangeurs de temps ».
- Avoir les comportements efficaces par rapport au temps :

- Faire face aux dérangements et sollicitations.
- S'affirmer sereinement et savoir dire non.
- Se rendre disponible et protéger son temps.

S'organiser pour être efficace : De la fixation des objectifs à la planification.

- Définir ce que l'on veut faire de son temps : ses objectifs, son activité, ses priorités.
- Organiser et planifier son temps en appliquant les règles simples de planification :

- Estimer les temps de réalisation.
- Étalement des activités et des tâches.
- Positionnement des activités et des tâches dans une journée.
- Règles de priorisation.
- Intégrer les imprévus dans la planification.

Méthodes mobilisées

Modalités d'évaluation et de validation:

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

Accessibilité:

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « Contact et Accessibilité »

Délais d'accès à la formation:

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes ou d'une adaptation de la formation sur mesure, vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43
