Catalogue des stages

Des formations sur mesure, pour répondre aux nouvelles attentes des dirigeants et agents du service public

passages professionnels

Pilotes du développement individuel et organisationnel

www.passages-pro.fr / contact@passages-pro.fr / +33 (0)6 32 21 09 68

Edito

Le secteur public est en pleine transformation. Ce n'est pas la première période d'évolution, ni la dernière - perfectionner et adapter notre système aux enjeux multiples demande et demandera du temps et des efforts. L'humain et ses organisations restent des investissements incontournables.

Depuis sa création PASSAGES PROFESSIONNELS travaille exclusivement avec le secteur public et accompagne *les passages* organisationnels, managériaux et humains voulus comme subis. Il dispose par ses travaux de recherche appliquée d'une compréhension fine et prospective des évolutions et enjeux, et a développé une offre de services, dans le respect de l'éthique et la culture du public, plutôt unique en France.

Accompagnement des transformations

Ce catalogue présente un ensemble de formations que nous avons affinées, adaptées et perfectionnées au fil des expériences terrain. Chacune a prouvé sa pertinence et sa valeur. La plupart ont été déployées aux différents niveaux local, départemental, régional et national, ou en transversal sur un territoire donné.

Sur mesure

Notez bien que, **sans exception**, nous adaptons chacun des programmes au contexte dans lequel il sera déployé. Les descriptions qui suivent doivent être considérées comme des « modèles » à partir desquels le produit final sera construit, voire co-construit avec le commanditaire.

Passages Professionnels

Nous intervenons en conseil, coaching, formation, et recherche auprès des hommes, des équipes, des organisations du secteur public, en accompagnement aux transformations et à la modernisation des institutions publiques. Pour en savoir plus : www.passages-pro.fr

Quatre domaines

Nos programmes sont conçus et présentés selon l'organisation suivante :

- Management stratégique et opérationnel
- Ressources Humaines
- Recompositions, transitions et mutations
- Mobilités et valorisation des compétences

Méthodes innovantes, performantes

Tous nos services sont ancrés dans l'apprentissage par l'action et la recherche-action. Notre approche personnalisée centrée sur chacun des contextes clients, e**t notre volonté de transmission** systématique pour permettre l'appropriation pendant l'action et dans la durée, ont prouvé leurs efficacité (voir les évaluations – www.passages-pro.fr/evals/).

Questions, Commentaires, Contact

Nous vous invitons à consulter notre site pour des informations détaillées (www.passages-pro.fr),

de nous adresser un e-mail pour des commentaires ou des questions (contact@passages-pro.fr),

ou de nous téléphoner sur +33 (0)6 32 21 09 68.

Management stratégique et opérationnel

Bâtir un management public moderne avec son équipe	6
Le Development Center	7
Equipes de haute performance	9
Gérer les conflits au quotidien	10
Manager des managers	11
Manager le bien-être de son équipe	12
Manager son équipe au quotidien	13
Manager une équipe à distance / Management multi-sites	14
Manager une équipe intergénérationnelle et/ou interculturelle	15
Média-training	16
Optimiser les relations avec les représentants du personnel	17
Pratique des entretiens professionnels	18
Prévenir les risques psychosociaux au sein de son équipe	19
Savoir Gérer les Personnalités Atypiques	21

Ressources Humaines

Déontologie des fonctionnaires	23
Etre tuteur ou accompagnateur dans le secteur public	24
Initiation à la GPEC	25
Management des talents et des potentiels	26
Méthodologie générale de réalisation d'un plan de GPEEC	27
Mettre en place la capitalisation et le transfert des savoirs	28
Mettre en place politique apprentissage efficace	29
Mettre en place une politique efficace de prévention des RPS	30
Prévenir et gérer l'absentéisme	31
Promouvoir et mettre en œuvre l'égalité professionnelle	32
Promouvoir la qualité de vie au travail (QVT)	33
Réaliser le diagnostic RH de son service	34
Repérer et agir sur ses pressions pour un mieux-être au travail	35

Mobilités et valorisation des compétences

Accompagner la mobilité professionnelle des agents de son équipe	37
Décider son projet de carrière	38
Faire reconnaitre ses compétences	39
Mobiliser ses réseaux personnels et professionnels	40
Préparer sa mobilité	41
Réussir son entretien de recrutement - candidat	42
Valoriser CV et lettre de motivation au bénéfice de son projet professionnel	43
Valoriser son dossier RAEP à l'écrit et oral	44
Valoriser son expérience professionnelle	45

Recompositions, transitions et mutations

Conduire le changement avec son équipe	47
Conduire une organisation de travail et gérer les priorités dans un contexte de transformation	48
Développer le sens commun des missions	49
Mettre en place un tableau de bord de pilotage dans un contexte de transformation	50
Mobiliser une équipe recomposée dans le service public	51
Optimiser la relation avec les usagers dans un contexte de transformation	52
Préparer son équipe au changement	53
Repères et ressources efficaces pour mieux s'adapter aux changements	54
Réussir un entretien de recrutement dans un contexte de changement	55
Solutions innovantes pour gérer le changement	55

Management stratégique et opérationnel

Bâtir un management public moderne avec son équipe

Démarches et outils adaptés aux évolutions

Objectifs

1 Appréhender les démarches et outils adaptés à la conduite d'un management public moderne.

2 Identifier les situations pour lesquelles leur recours est pertinent et les situer dans une démarche managériale d'équipes.

3 Susciter la mise en œuvre de ces démarches et outils dont les dispositifs de VAE pour des métiers ciblés à développer, ou des fonctions à faire évoluer.

Programme

Jour 1

Conduite d'un management public adapté aux évolutions

1 Bâtir un management dynamique de son équipe

Articulation de la gestion administrative par le statut et grade, à la logique par fonction et missions, partage du sens et des valeurs du public.

Repérage des ressources mobilisables par rapport aux orientations et priorités, analyse des écarts et recherche des modalités d'adaptation.

Des ressources aux compétences : identification et formalisation, renforcement, socle commun de compétences, préparation à de nouveaux métiers… Comment les repérer ?

Exemples concrets tirés des situations managériales des participants.

2 Inscrire le management dans une gestion prévisionnelle des emplois et compétences - GPEC

La prise en compte des changements induits par la réforme de l'État

Des démarches facilitant la mise en œuvre d'un management évolutif : parcours professionnels, gestion de carrières, fidélisation, recrutement, prise en compte de la pyramide des âges…

Échanges de pratiques issues du terrain.

3 La notion de parcours professionnels dans le public

Qu'est ce qu'un parcours professionnel ? Exemples concrets. Qu'est ce que sécuriser des parcours? Facteurs de réussite et difficultés rencontrées dans la mise en œuvre

4 Du parcours professionnel à la gestion de carrière dans le public

La gestion de carrière dans le public : échanges sur les réalités de terrain.

La notion de projet : personnel/professionnel - quelle prise en compte ? Approche individuelle de projets d'évolution et approche collective.

Jour 2

Démarches et moyens pour un management public moderne

1 Des outils d'évaluation, de validation et de valorisation.

Échanges sur les pratiques modernes publiques. Auto diagnostic, tests, supports formalisés, entretiens, mises en situation….

Formalisation de compétences. Les moyens de valorisation de compétences : passeport, formations, méthodes managériales

La validation des expériences professionnelles & extra professionnelles.

Échanges de pratiques à partir des situations des participants

2 Le « passeport compétences » dans le public

Présentation d'un outil dynamique de valorisation de formation et expériences en compétences mobilisables et transférables.

3 L'entretien d'évaluation sur objectifs et résultats

La notion d'évaluation dans le public. Fixation d'objectifs et résultats attendus, critères d'évaluation.

L'évaluation des compétences : identification, formalisation, appréciation. Grilles d'entretiens d'évaluation. Éléments clefs de conduite d'entretiens.

Échanges de pratiques en matière d'évaluation de personnels

4 Les démarches de validation : recours à la VAE, démarche individuelle et gestion moderne collective des compétences

Les enjeux de la VAE pour les agents et les organisations publiques.

Les conditions de recours à la VAE. Les situations professionnelles que la VAE peut concerner. Les conditions d'accès.

Les principales étapes du dispositif : ajustement de projets personnels à des objectifs collectifs de renforcement de compétences pour une équipe,

Préparation et management des transitions : renforcement des ressources mobilisables d'une équipe ou d'un service

5 Synthèse

Facteurs d'efficacité, points de vigilance, conditions de mise en œuvre d'un management public moderne, adapté au contexte et contraintes

Méthode

Basée sur les attentes des chefs de services, responsables d'organisations publiques concernées par des transitions à mener. Privilégie l'approche concrète en fonction des situations de chacun tout en visant à renforcer l'efficacité collective. Permet la valorisation, échanges, capitalisation de pratiques et expériences des participants, ainsi que la confrontation de leurs perceptions. Elle alterne apports de contenus, étude de situations concrètes, facilitant ensuite la mise en œuvre, par chaque responsable ou chef de service participant, d'un management dynamique de ses ressources humaines en fonction de ses priorités d'action.

Public visé

Les chefs de service et responsables confrontés à des contraintes d'effectifs ou souhaitant accompagner une gestion prévisionnelle des ressources mobilisables. Les responsables de gestion du personnel ou ressources humaines chargés d'accompagner les évolutions de compétences des agents.

Durée et conditions

2 jours. Maximum de 12 participants.

Qu'est-ce qu'un Development Center ?

La structure générale de l'Assessment Center (A.C.) et du Development Center (D.C.) et leur base même (utilisation de mises en situation réalistes) sont très proches.

Ce qui diffère fondamentalement est l'objectif : dans le D.C., le but est non pas d'évaluer les participants, mais de les aider à développer et améliorer leurs compétences managériales et comportementales, grâce à des feedbacks et un coaching immédiat, au fur et à mesure du déroulement du D.C.

La clef est d'amener les participants à oser sortir de leur « zone de confort » afin d'expérimenter des pratiques et des comportements inhabituels pour eux, en étant « coachés » et conseillés par des observateurs dûment formés. Accompagnés et stimulés par ces observateurs, les participants sont ainsi fréquemment amenés à améliorer de manière spectaculaire leurs compétences et leur savoir-être.

Il est possible, et même recommandé, d'intégrer dans le panel des observateurs des représentants de la structure cliente (managers ou RH), apportant leur connaissance intime de sa culture et de ses enjeux.

Le Development Center est un outil particulièrement efficace de développement des compétences managériales et comportementales, et de diffusion d'un « modèle » managérial. Il développe par ailleurs la capacité des participants à développer leur courage managérial, à travers la pratique du feedback constructif.

Il est possible d'organiser des D.C. de différents niveaux, par exemple :

- D.C. pour jeunes cadres ayant le potentiel de devenir managers ;
- D.C. pour jeunes managers « à potentiel » ;
- D.C. pour managers confirmés ayant vocation à devenir des dirigeants ;
- D.C. pour cadres supérieurs nouvellement nommés ;
- D.C. pour futurs dirigeants ;
- ….

Les mises en situation et apports théoriques et pratiques pour chaque type de D.C. sont bien entendues différents et adaptés au niveau des participants.

Durée recommandée d'un D.C. : 3 jours, de préférence en résidentiel.

Préparation du Development Center

Préalablement à un D.C., il est essentiel que le participant ait une vision claire sur l'objectif du dispositif, sur ce qu'il peut en retirer, et sur ses axes d'amélioration personnels par rapport au référentiel de compétences, notamment managériales, de la structure.

Objectifs de la phase préalable

- Sensibiliser le participant à l'objectif du D.C. et le rendre conscient de ses axes personnels de développement
- Impliquer le N+1 ou le RH, qui devient ainsi un référent intéressé aux résultats du D.C.
- Relier l'exercice avec le déroulement de carrière de l'intéressé (court terme, moyen terme, long terme)

Actions possibles en amont :

- Entretien du participant avec son N+1 et/ou son RH
- Si possible, évaluation à 360° (adaptée au niveau hiérarchique), permettant d'évaluer le participant au regard des valeurs et du modèle de l'entreprise
- A défaut, auto-évaluation du participant
- Tests de personnalité …

Différentes composantes d'un Development Center

1. Démarrage : Présentation de la méthode et focus sur la notion de feedback

2. Quatre à huit exercices (mises en situation individuelles et collectives, études de cas, …), en présence d'un ou plusieurs observateurs (idéalement : 2 consultants experts + 1 représentant de la structure cliente).

   Exemples d'exercices : entretien de recadrage d'un collaborateur, réunion de créativité ou de résolution d'un problème complexe, analyse d'un texte sur le management ou sur l'évolution de la fonction publique, analyse d'une problématique managériale ou stratégique, cellule de crise, analyse et traitement de la boîte mail d'un manager, …

3. Premier tour de table : chaque participant explique, préalablement à l'exercice concerné, les comportements qu'il compte mettre en pratique, et ce que les autres participants devront observer

4. A l'issue de chaque exercice, second tour de table et feedbacks de chacun à chacun, ce qui permet, d'une part, à chaque participant de bénéficier du feedback de tous les autres participants et observateurs, et, d'autre part, d'améliorer sa propre capacité donner des feedbacks de qualité (factuels, précis, bienveillants sans complaisance).

5. « Respiration » tout au long du D.C., grâce, d'une part, à des séances de coaching en face à face entre chaque participant et un observateur, et d'autre part à des « flashes formation » choisis en fonction du déroulement du D.C. et adaptées au niveau des participants : conduite d'entretien ou de réunion, langage non verbal, impact personnel, prise de parole en public, différences culturelles, bases du leadership, vision stratégique, conduite du changement, gestion de crise ou de conflit, …

6. A l'issue du D.C., élaboration par chaque participant d'un plan d'action personnel.

Déroulement type d'un Development Center (sur 3 jours)

Jour 1 = Présentation de la méthode. Apprentissage du feedback. Exercices relativement aisés

Jour 2 = Exercices plus difficiles. Les participants sont amenés à sortir de leur « zone de confort », en bénéficiant du soutien et des conseils des observateurs

Jour 3 = Retour à des exercices plus aisés. Élaboration en binôme de plans d'action individuels avec prise de « garant », actions et calendrier précis et engageants

Suivi du Development Center

Postérieurement au D.C., un nouvel entretien avec le N+1 et/ou le RH est fortement recommandé.

Il peut se révéler utile d'organiser un nouveau feedback à 360° ou de procéder à une nouvelle auto-évaluation quelques mois après le D.C., afin de mesurer les progrès réalisés.

Equipes de haute performance

Développer et diriger des équipes créatives et efficaces qui dépassent les attentes

Objectifs

1 Développer une compréhension des éléments critiques qui distinguent un groupe d'individus d'une équipe, et ces deux d'une équipe performante ;

2 Développer la capacité d'appliquer cette compréhension dans un contexte pratique pour obtenir des résultats ;

3 Apprécier ses propres suppositions et comportements par défaut dans la mesure où ils affectent le leadership et la performance d'une équipe.

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes
  - Echanges de pratiques en matière de gestion, organisation, management liées à l'exercice actuel des missions et fonctions

2 Principes de base

- Distinguer les groupes des équipes, et les équipes « normales » des équipes performantes
- Les dimensions de la personnalité (« Big Five »)
- Le développement des groupes et les équipes
  - Cinq étapes du développement (Tuckman) ; non-linéarité de ces phases
- La question du pouvoir → travail d'équipe, leadership
- Problématique de la conscience collective en temps réel
- Les réalités socio psychologiques : la tâche, le processus

Autodiagnostic : Diagnostiquer votre propre équipe au travail

Atelier : « Perdu en mer » (ou similaire)

3 Rôles et leur développement dans une équipe

- L'impact de l'expérience et de l'éducation : rôles par défaut
- Cadres et modèles pour comprendre les rôles d'équipe
  - Caractéristiques individuelles / comportements par défaut
- L'école de pensée de Belbin
  - Caractéristiques et fonctions de chaque rôle au sein d'une équipe
  - Les rôles préférés au sein d'une équipe
  - Dynamiques de rôles au sein de sa propre équipe
- Focus sur le rôle de leadership
- Métriques d'efficacité d'une équipe

Autodiagnostic : Vos propres préférences de rôle d'équipe

Autodiagnostic **:** Caractéristiques des équipes efficaces

4 Communication : interpersonnelle / équipe

- Modèles pratiques de communication interpersonnelle
- La question centrale de la signification / partage de sens
- Communication verbale et non verbale
- Signes non verbaux, comportements communicatifs
- Compétences communicatives ; l'écoute active et le feedback
- Obstacles à une communication efficace (Gibb)
- Communication et confiance
- Modèle JOHARI ; conscience de soi

Autodiagnostic : Votre style de communication / comportements par défaut

5 Pouvoir et conflit

- La nature du conflit ; sa gestion plutôt que résolution
- Aspects positifs du conflit ; l'importance des intérêts dans le jeu
- Réconcilier les conflits → intérêts et l'influence
  - Modèle de Kilman : styles de gestion des conflits ; les options qui découlent
- La nature du pouvoir
  - Sources de pouvoir dans les contextes organisationnels ; Gérer ses bases de pouvoir pour obtenir des résultats

Autodiagnostic : Votre style de gestion des conflits

Autodiagnostic : Vos bases personnelles de pouvoir

6 Motivation et leadership

- Motivation en équipe ; modèles et écoles de pensée
  - Trait théories ; théories basées sur les besoins ; facteurs d'hygiène et de motivation (Herzberg) ; approches contemporaines
- L'importance du type de travail, facteurs contextuels
- Leadership → la délégation réussie / rotation du leadership
  - Les niveaux méta de tâche et de processus vis-à-vis du leadership
- Styles de leadership et comportements ; obstacles à un leadership efficace

Autodiagnostic : Vos hypothèses concernant la motivation

Autodiagnostic : Vos hypothèses concernant le leadership (Blake, Mouton, Hersey, Blanchard, autres)

7 Synthèse et conclusion

- Utiliser ces concepts et techniques dans son contexte, en fonction des équipes et situations professionnelles vécues
- Installer une culture d'excellence ; partager et diffuser cette culture

Méthode

La méthodologie privilégie l'Action Learning : participative et interactive, elle encourage la découverte et l'apprentissage au travers de l'action et la mise en situation. Elle alterne des méthodes qui libèrent la dynamique du groupe, la créativité individuelle et l'intelligence collective conduisant vers des résultats concrets. Elle s'appuie donc sur l'expérience et le vécu des équipes ; elle est basée sur les échanges, mises en situation en sous-groupes et partages entre tous afin d'impulser une dynamique commune et durable.

Public visé

Leaders d'équipes de niveau intermédiaire ou supérieur.

Durée et conditions

2 jours groupés. Minimum de 5, maximum de 18 participants.

Gérer les conflits au quotidien

La maitrise des situations et contextes difficiles

Objectifs

1 Développer son sens de l'observation et d'évaluation des contextes conflictuels.

2 Identifier l'objectif sous-jacent à la demande ou au comportement conflictuel.

3 Développer une attitude « d'ouverture » permettant d'instaurer une relation équilibrée et amener son interlocuteur dans une dynamique de résolution positive.

4 Maîtriser les principales techniques de communication verbales permettant d'exprimer ses ressentis, de susciter un retour « sincère » chez l'autre.

5 Changer sa représentation des confits et développer une attitude dynamique de changement.

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes

2 Problème, tension, crise ou conflit ?

- Définitions et caractéristiques
- Les différents types de conflits
- Les situations conflictuelles les plus fréquentes dans le milieu du travail
- Repérage de différentes causes et déclencheurs
- Les effets ; échanges sur les vécus et ressentis des participant
- Faut-il toujours les éviter ?

3 Comprendre la dynamique du conflit

- Les stratégies des acteurs, les enjeux
- Les phénomènes de groupes : appartenance, reconnaissance
- Engrenage, pourrissement de la situation, conflit larvé
- Imaginer des portes de sortie
- Les 5 attitudes possibles (origines/conséquences)

Echanges de pratiques à partir des situations des participants

4 Adopter les bons comportements pour en sortir / désamorcer le conflit

- Sortir du triangle dramatique
- Redistribuer les responsabilités de chacun
- Repérer et utiliser sa marge de manœuvre
- Maîtriser les principales techniques de communication verbales et non-verbale pour établir un rapport de confiance en respectant l'intention de l'autre
- Appréhender et utiliser la boussole du langage
- Appréhender et utiliser les principes de la communication non-violente
- S'approprier la méthode « Win-Win » de Gordon
- Mettre en place une médiation : Pourquoi et comment ? Avec qui ?

Echanges de pratiques et jeux de rôles avec restitution et analyse

5 Le conflit comme un phénomène naturel d'ajustement

- Repérer les modes de management et de communication adaptés en fonction de la nature, intensité, gravité, du conflit et des personnes concernées
- Utiliser les techniques de questionnement, reformulation, l'écoute active
- Renforcer la qualité de la relation : vers une relation équilibrée
- La responsabilité partagée : prise de conscience et mise en œuvre
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- Réguler les transgressions et les tensions

Echanges de pratiques et exercices d'entrainement

6 Conditions Favorisant la Cohésion d'une Équipe et sa Mobilisation

- Respect des valeurs de service public
- Un sens partagé des missions

7 Synthèse, bilan

- Repérer des signaux d'alerte ; facteurs de vigilance
- Synthèse : points clefs d'efficacité ; points sensibles
- Conseils pratiques en fonction des situations des participants
- Bilan

Méthode

Apports théoriques alternant avec l'apprentissage expérientiel. Base de la communication interpersonnelle.

Public visé

Tous chefs de service, responsables d'équipes, en charge du management d'agents ; tous responsables de la gestion des ressources humaines

Durée et conditions

2 jours, soit 14 heures de formation. Minimum de 3, maximum de 12 participants

Manager des managers

Réussir à piloter une équipe efficace

Objectifs

1 Comprendre les spécificités du management de managers

2 Identifier son style managérial

3 Développer son leadership

4 Savoir mobiliser et animer au quotidien une équipe de managers.

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes
  - Echanges de pratique en matière de gestion, organisation, managements liés à l'exercice actuel des missions et fonctions

2 Comprendre les spécificités de son rôle de manager de managers

- Les différents niveaux de management
- De manager de proximité à manager de managers
- Animation vs pilotage : quel positionnement personnel ?

Autodiagnostic du style managérial

3 Développer son leadership

Vidéo : Une illustration du leadership

- Les bases du leadership
- La biologie du leadership et la posture de leader
- Leadership et humilité
- Pouvoir vs influence

Travail individuel : Identifier son style de leadership

4 Mobiliser l'équipe autour d'une ambition

- De la vision à l'ambition
- Six leviers pour une ambition
- Donner le sens
- Les quatre niveaux de mobilisation de l'équipe

Travail en atelier : Mobiliser l'équipe autour d'une ambition partagée

5 Renforcer les compétences de son équipe de managers

- Importance de l'exemplarité
- Les (nouvelles) clefs de la motivation des équipes
- Renforcer la confiance en soi des managers.
- Marges de manœuvre et empowerment
- Autonomie et contrôle

Travail en atelier : Elaborer un plan de développement des compétences managériales de son équipe

6 Animer l'équipe de managers au quotidien

- Les quatre types d'équipe : Passive – Active – Coopérante - Dirigée

Travail collectif : Le fonctionnement idéal d'une équipe de managers

- Communication et circulation de l'information
- Encourager le travail collaboratif et les échanges
- Rappel des bases du management situationnel

Travail en atelier : Le management situationnel adapté au management de managers

- Etudes de cas et mises en situation basées sur le vécu des participants :
  - *Aider un manager dans une situation délicate*
  - *Recadrer un manager*
  - *Réguler un conflit dans l'équipe*
  - *Animer efficacement les réunions de l'équipe de direction*

7 Conclusion

- Retour sur les attentes et synthèse des acquis
- Pour aller plus loin : Indications bibliographiques et transmission d'articles récents sur les sujets évoqués

Méthode

Pédagogie résolument active, privilégiant l'échange, le partage d'expériences et la réflexion en commun sur la mise en place / l'optimisation de solutions opérationnelles et concrètes. Travail en atelier, mises en situation, cas pratiques et jeux pédagogiques.

Public visé

Managers de managers

Durée et conditions

2 jours. Minimum de 5, maximum de 12 participants.

Manager le bien-être de son équipe

Les conditions de bien-être au quotidien - méthodes et pratiques

Objectifs

1 Comprendre l'importance du bien-être au travail.

2 Adopter un mode de management favorisant le bien-être au travail.

Programme

1 Introduction

- Tour de table – Partage des attentes

2 Management et motivation des équipes

- Les nouvelles clefs de la motivation : De Maslow et McGregor à Deci &Ryan – Motivations extrinsèques et intrinsèques
- Les nouvelles attentes des agents
- Les styles managériaux
  - Autodiagnostic du style managérial
- Développer une attitude positive et bienveillante
  - Intelligence sociale, intelligence émotionnelle et management

Atelier : Avantages et bienfaits de l'attitude positive

3 Les relations interpersonnelles

- Adapter son style de management
  - Les deux modèles du management situationnel :
    - Leader / soutien
    - Motivation / compétence

Atelier : Etudes de cas et/ou mises en situation basées sur l'expérience des participants

4 La communication interpersonnelle

La communication non verbale

- Les techniques de l'écoute active
- La technique du feedback
- La communication verbale : bases de la communication « non violente »

Atelier : Mises en situation

5 Le manager face à l'équipe

- Développer son intelligence émotionnelle
- Etre attentif au bien-être de l'équipe
- Se positionner en ressource et en « coach »
- Promouvoir la coopération et l'entraide au sein de l'équipe
- Promouvoir la convivialité
- Etre attentif aux « signaux faibles »
- Etre vigilant sur l'équilibre vie privée/vie professionnelle des agents
- Adopter une attitude positive dans les différentes situations managériales :
  - L'entretien professionnel
  - La distribution des rôles et la délégation
  - La gestion des conflits

Atelier : Etudes de cas et/ou mises en situation basées sur l'expérience des participants

6 La notion de Qualité de Vie au Travail

- Qu'est-ce que la Qualité de Vie au Travail ?
- Pratiques existantes dans le secteur public
- Echanges sur les perceptions des participants

Atelier : Facteurs de succès et points de vigilance de la démarche QVT

7 Synthèse, bilan

- Repérer des signaux d'alerte ; facteurs de vigilance
- Synthèse
  - Points clefs d'efficacité
  - Points sensibles
- Conseils pratiques en fonction des situations des participants
- Bilan

Méthode

Alternance d'apports, de mises en situation et d'échanges de pratiques, en fonction de la réalité des terrains des participants.

Public visé

Tous chefs de service et personnels coordonnant des équipes.

Durée et conditions

2 jours. Maximum de 12 participants.

Manager son équipe au quotidien

Atelier d'échanges de pratiques

Méthodes, mécanismes et pratiques

Objectifs

1 Optimiser sa pratique de manager, en s'appropriant un ensemble d'outils de management simples et très opérationnels, directement applicables dans la fonction publique.

2 Partager son expérience et s'enrichir de celle d'autres managers.

Programme

1 Management et motivation des équipes

- Les enjeux du management des équipes
- Les fonctions du manager dans le secteur public
- Les sept habitudes de l'efficacité managériale
- La posture de manager
- Autonomie et marges de manœuvre au sein du secteur public
- Les clés de la motivation : de Taylor à Deci & Ryan. Motivations extrinsèques et intrinsèques
- L'impact du manager sur l'équipe : apports récents des neurosciences

2 Les relations inter personnelles

- Analyse transactionnelle et choix de comportement : le parent, l'adulte, l'enfant
- Les transactions
- Les stimulations
- Les jeux
- La communication
- Test : Les techniques de communication

Applications pratiques : Études de cas, Mises en situation

3 Les styles de management : management situationnel

- Typologies des collaborateurs et styles de management
- Test : Quel type de manager êtes-vous ?
- Adapter son style de management

Applications pratiques : Études de cas, Mises en situation

4 La communication interpersonnelle

- Les styles de communication : le modèle DISC
- La communication non verbale
- Les 5 techniques de l'écoute active
- Le feedback

Applications pratiques : Études de cas, Mises en situation

5 Le manager face au collaborateur

- Recruter efficacement : les 4 clefs
- Intégrer : Les 10 étapes du processus d'intégration
- Fixer des objectifs : le modèle SMART
- Déléguer : Les 7 étapes de la délégation efficace

Applications pratiques : Études de cas, Mises en situation

6 Le manager face à l'équipe

- Les trois stades de l'évolution d'une équipe
- Distribution des rôles au sein de l'équipe : les 9 rôles de Belbin
- Piloter l'activité : le modèle de Deming
- Construire un tableau de bord : présentation d'un modèle
- Résoudre les écarts : la grille des 4 cases
- Animer efficacement une réunion ; pratique de l'ERQR et typologie des participants
- Conduire le changement
- Gérer les conflits au sein de l'équipe

Applications pratiques : Études de cas, Mises en situation

7 Synthèse

- Des clefs pour agir pour optimiser sa pratique de management d'une équipe ou de relations inter personnelles, dans la fonction publique

Méthode

Pédagogie résolument interactive, privilégiant l'échange et le partage d'expériences, et intégrant résolution en commun d'études de cas, mises en situation et travail en atelier. L'accent est mis sur la découverte ou l'approfondissement d'une large sélection d'outils de management concrets et très opérationnels.

Public visé

Tous chefs de services, responsables du management ou de l'animation d'équipes, souhaitant optimiser leur pratique avec des méthodes et outils concrets leur permettant de faire face avec une équipe dans tout environnement en changement.

Durée et conditions

2 jours groupés ou 3 x 1 jours séparés. Maximum de 12 participants.

Manager une équipe à distance / Management multi-sites

La maitrise des situations ramifiées

Objectifs

1 Comprendre les spécificités du management à distance

2 Savoir mettre en place des outils et méthodes adaptés

3 Adopter la bonne posture et gérer efficacement la relation interpersonnelle avec les équipes ou collaborateurs distants

4 Partager les bonnes pratiques

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes. Présentation du programme & objectifs

2 Spécificités et contraintes du management à distance

- Pourquoi le management à distance ? Intérêt de l'organisation, intérêt du collaborateur
- Spécificités du management à distance
- Les différentes modalités du management à distance
  - Management de site éloigné
  - Management multi-sites
  - Télétravail et travail nomade

3 Mettre en place les outils et méthodes adaptés

- Définir un mode et des règles de fonctionnement avec l'équipe ou le collaborateur
- Utiliser de manière optimale les technologies de l'information : téléphone, messagerie électronique, visioconférence, Skype, Intranet, espaces et ressources partagées, tableaux de bord électroniques, …
- Adapter les organisations et les missions
- Mettre en place des relais
- Définir la fréquence des contacts (à distance et en face à face)
- Adapter les agendas (réunions, …)
- Communiquer clairement sur les priorités
- Fixer les règles et la forme du reporting
- Adapter les processus RH (évaluation, entretien professionnel et développement personnel, besoins de formation, …)

Atelier : Définir une organisation optimale avec les équipes ou les collaborateurs distants et rédiger une charte de bonnes pratiques

4 Résoudre les problèmes ou difficultés liés à l'éloignement

- Tour de table : Quelles difficultés rencontrez-vous au quotidien ?
- Adapter et développer ses capacités personnelles d'écoute
- Créer du lien, donner du sens et motiver malgré la distance
- Identifier les besoins et les attentes des collaborateurs et savoir y répondre de manière adaptée
- Développer l'autonomie des équipes et des collaborateurs tout en se donnant les moyens du contrôle
- Anticiper les difficultés et les problèmes et mettre en place les mesures adaptées
- Savoir gérer à distance les résistances et les conflits
- Prévenir et gérer à distance les risques psychosociaux

Atelier (étude de vas) : Gérer à distance une situation de crise

5 Conclusion

- Retour sur les attentes et synthèse des acquis
- Pour aller plus loin : Indications bibliographiques et transmission d'articles récents sur les sujets évoqués

Méthode

Pédagogie résolument active, privilégiant l'échange, le partage d'expériences et la réflexion en commun sur la mise en place / l'optimisation de solutions opérationnelles et concrètes. Travail en atelier, cas pratiques.

Public visé

Tout responsable en position décisionnelle et managers manageant des équipes à distance

Durée et conditions

2 jours. Minimum de 3, maximum de 12 participants.

Manager une équipe intergénérationnelle et/ou interculturelle

La maitrise des situations ramifiées

Objectifs

1 Comprendre et intégrer dans son management l'intérêt de la diversité

2 Comprendre les valeurs et les attentes des différentes générations et cultures

3 Comprendre le fonctionnement des stéréotypes pour mieux les dépasser

4 Savoir manager une équipe « diverse » de manière efficace en créant des synergies

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes. Présentation du programme & objectifs

2 Les enjeux de la diversité

- La diversité, une réalité incontournable, un défi, un atout
- Les bases juridiques : le principe de non-discrimination
- Les différentes formes de la diversité
- Les bénéfices de la diversité
  - Les travaux de Watson, Kumar et Michaelsen
  - Quelques études récentes : Deloitte, Crédit Suisse, McKinsey, Goodwill

Atelier : Les enjeux de la diversité dans la fonction publique

3 Les stéréotypes et les préjugés

Jeux pédagogiques

- Comprendre le fonctionnement des stéréotypes pour mieux les dépasser
- Apports de la psychologie et des neurosciences

4 Valeurs et attentes des différentes générations

- Atelier en sous-groupes :
  - Perception des seniors par les juniors
  - Perception des juniors par les seniors
- Apports : valeurs et attentes des différentes générations
- Le modèle de Strauss et Howe : génération silencieuse, baby-boomers, générations X et Y

5 Comprendre et décoder les différentes cultures

Jeu pédagogique et apports vidéo sur les stéréotypes culturels

- Le modèle d'Hofstede :
  - La distance hiérarchique
  - L'acceptation de l'incertitude
  - Individualisme vs collectivisme
  - La dimension masculine/féminine
  - L'orientation court terme / long terme

Cas pratiques : Appliquer le modèle d'Hofstede au quotidien

6 Anticiper et gérer les conflits intergénérationnels et interculturels

- Anticiper les points de blocage
- Relever les ambigüités, sources d'incompréhension
- Mesurer les différences de perception et problèmes de communication
- Évaluer la distance hiérarchique, l'acceptation des règles
- Valoriser les proximités

Cas pratiques

7 Organiser le travail de l'équipe en intégrant les différences

- Créer une culture de travail commune
- Instaurer une dynamique de travail efficace en créant des synergies
- Valoriser les complémentarités

Atelier : Optimiser au quotidien le travail d'une équipe diverse

8 Conclusion

- Retour sur les attentes et synthèse des acquis
- Pour aller plus loin : Indications bibliographiques et transmission d'articles récents sur les sujets évoqués

Méthode

Pédagogie résolument active, privilégiant l'échange, le partage d'expériences et la réflexion en commun sur la mise en place / l'optimisation de solutions opérationnelles et concrètes. Travail en atelier, cas pratiques et jeux pédagogiques

Public visé

Tout responsable appelé à manager une équipe intergénérationnelle et/ou interculturelle.

Durée et conditions

2 jours. Minimum de 3, maximum de 12 participants.

Média-training

Optimiser son efficacité avec les médias

Objectifs

1 Comprendre les fondamentaux de la communication journalistique, et s'y adapter ;

2 Gérer son trac, quel que soit le format et le contexte de son intervention face aux médias ;

3 Valoriser les points essentiels de son message, et traiter les questions de manière optimale en situation d'interview, de conférence de Presse, de débat…

4 Optimiser l'impact de son expression verbale et non verbale en direct, en différé, par téléphone ; à la radio, à la télévision, sur les médias numériques…

Deux formules disponibles

1. Média-training PONCTUEL (1 séance de 2 H)

1 Clarification du besoin

2 Préparation de la prise de parole
Choix situation/contexte

3 Entraînement intensif filmé
Suivi d'une auto-évaluation et du débriefing par le coach

4 Freins, obstacles, stress
En fonction des besoins, techniques de coaching pour agir sur les freins et les obstacles, entraînement à la gestion du stress et/ou exercices d'expression théâtrale

5 Apports très synthétiques si nécessaire

2. Média-training APPROFONDI (plusieurs séances)

- - - 1ère séance - - -

1 Clarification de l'objectif visé

2 Analyse des besoins
Besoins et objectifs explicites, à partir d'une première simulation, et mise en perspective de l'axe de progression

3 l'Expression médiatique
Premiers entraînements à la gestion du trac et/ou à l'expression médiatique, ou exercices d'expression théâtrale

4 Action à entreprendre
Choix d'une première action à entreprendre en inter-séance : gestion du trac, préparation d'une prise de parole, entraînement à l'expression verbale et non-verbale…

- - - Séances suivantes - - -

5 Capitalisation
Analyse de l'action entreprise, capitalisation des acquis et traitement des difficultés rencontrées

6 Prise de parole
Préparation d'une prise de parole, selon les principes médiatiques

7 Entraînement filmé
Auto-évaluation, et débriefing par le coach

8 Freins, obstacles, stress
En fonction des besoins : traitement des freins et des obstacles, recherche des meilleures options en mode coaching, exercices de gestion du trac ou d'expression verbale et non verbale. Apports très synthétiques si nécessaire

9 Projection
Définition de la prochaine action : entraînement à la gestion du trac ou de sa prise de parole, au traitement des questions, préparation d'une intervention, ou mise en pratique in vivo

- - - Dernière séance - - -

10 Capitalisation
Analyse de l'action inter-séances, capitalisation des acquis et traitement des derniers freins et obstacles

11 Consolidation de l'expression journalistique
Préparation d'une intervention, en mode journalistique

12 Consolidation de l'expression non verbale
Entraînement à la communication médiatique : auto-évaluation et débriefing du coach

13 Bilan final
Mesure de la progression durant l'accompagnement, bilan des acquis, et facteurs de réussite « durables »

Présence du coach souhaitable lors de certaines prises de paroles médiatiques, pour débriefing à chaud.

Méthode

Afin que le média-training soit adapté aussi bien aux fondamentaux de la communication journalistique, au format de l'intervention publique et au sujet traité, qu'à la personnalité du bénéficiaire, nous privilégions une approche de type « coaching » plutôt que « conseil ». Ceci pour favoriser une meilleure appropriation de l'expression médiatique, ainsi qu'une prise de parole incarnée par son émetteur, donc plus impactante. D'autre part, selon les besoins, nous ajoutons des entraînements à la gestion du trac et/ou des exercices d'expression théâtrale pour développer l'aisance, et des apports très synthétiques en lien avec le débriefing des mises en situation.

Public visé

Tout responsable public dont la communication médiatique est un enjeu : élus, cadres de direction…, et qui souhaitent développer leur aisance lors de cette pratique, face à une situation spécifique ou en général. Nous proposons 2 types de média-training : (i) une version **PONCTUELLE**, pour les personnes qui doivent travailler sur une présentation programmée, dont l'enjeu est particulièrement important, ou dont la forme ou le sujet sont complexes à gérer ; (ii) une version **APPROFONDIE**, pour ceux qui ont besoin de se familiariser avec la communication face aux médias.

Prérequis et durée

Version **PONCTUELLE** : être expérimenté dans ce type de communication. Version **APPROFONDIE** : pas ou peu d'expérience en prise de parole en public et/ou face aux médias. Cet accompagnement est prévu en individuel ; il peut être adapté à un groupe de 3 personnes au maximum.

Optimiser les relations avec les représentants du personnel

Mettre en place des solutions concrètes

Objectifs

1 Maîtriser les différents aspects du rôle de Président de CHSCT.

2 Savoir gérer les relations avec ses différents interlocuteurs.

3 Adopter la bonne posture.

Programme

1 Fonctionnement du CHSCT: Rôle du président, enjeux, pratiques

- Fonctionnement du CHSCT : éléments clefs :
  - CHSCT : une instance particulière de dialogue social
  - Le rôle des différents membres du CHSCT : représentant du personnel et membres de droit
  - Droits et protection pour les membres du CHSCT
  - Les moyens de fonctionnement du CHSCT : crédit d'heures, formation
- Les fonctions du Président
  - Missions permanentes et occasionnelles
  - Quand déléguer au DRH
  - Le rôle du Président dans des situations particulières de danger :
  - Droit d'alerte et droit de retrait
  - Enquêtes et analyse des accidents
- Les votes
- La posture du Président :
  - Le fond
  - L'attitude
- Principes de base des relations avec les syndicats :
  - Intégrer les différences de perception
  - Respecter ses engagements
  - Se concentrer sur les intérêts en jeu
  - Intégrer la logique des syndicats
  - Éviter d'accorder des concessions « à chaud »
- Échange d'expériences

  Cas pratiques :
  - Gérer la fixation de l'ordre du jour
  - Gérer les relations avec l'inspecteur du travail
  - Gérer la demande de nomination d'un expert
  - La menace de délit d'entrave
  - La participation du RH au CHSCT

2 Gérer les relations avec les syndicats et les situations difficiles

- Spécificités du syndicalisme français
- Une culture de la défiance aux causes multiples
- Tactiques des syndicalistes
- Le comportement adapté à chaque situation
- Faire face aux échanges musclés : La méthode ERIC (Écouter, Reformuler, Interroger, Conclure)
- Désamorcer les tensions, gérer les divergences ; quelle recherche du consensus ?
- Faire face aux situations de crise : quelles informations fournir, quels comportements adopter ?
- Échange d'expériences

  Cas pratique :
  - Gérer un élu difficile

3 Les nouveaux rôles du CHSCT; une démarche globale de prévention des risques

- Identifier et évaluer les risques psychosociaux
  - Impact des réorganisations sur les conditions de travail
  - Les principaux risques professionnels
  - Stress, bien-être au travail
  - Détecter les signaux d'alerte et repérer les risques : les indicateurs à surveille
- Travail des femmes
- Quelle méthode d'analyse des risques utiliser au niveau du CHSCT ?
  - S'appuyer sur tous les acteurs de la prévention pour combattre les risques à la source :
  - Choisir des priorités et construire un plan d'action
- Comment associer le CHSCT au déploiement de la politique de prévention ?
  - Comment mobiliser et impliquer l'encadrement ?
  - Comment sensibiliser les agents ?

  Cas pratique :
  - Rôle du CHSCT dans la prévention des risques psychosociaux

Méthode

Pédagogie résolument interactive, privilégiant l'échange et le partage d'expériences, et intégrant résolution en commun de cas pratiques, mises en situation et travail en atelier.

Public visé

Président ou futur Président de CHSCT, tout responsable chargé de représenter ou d'assister le Président, tout responsable des RH ou de sa gestion, tout responsable encadrant une équipe d'agents

Durée et conditions

2 jours. Maximum de 12 participants.

Pratique des entretiens professionnels

Atelier d'échanges de pratiques

Etre en mesure d'organiser et de réaliser en autonomie les entretiens professionnels

Objectifs

1 Identifier les obligations et les enjeux des entretiens professionnels
2 Organiser et préparer ses ressources humaines pour y faire face
3 Favoriser le passage d'une logique de poste à une logique de compétences

Programme

1 Introduction

- Tour de table et partage des attentes
- Présentation du programme et des « règles du jeu »

2 Appréhender les évolutions législatives suite à la loi de 2014 sur la formation professionnelle

- Identifier les points clés de la loi sur la formation de 2014.
- Maitriser les enjeux et les spécificités de l'entretien professionnel (objectifs, différences avec l'entretien annuel, outils, supports, posture

3 Utiliser les grilles d'entretien et les différents outils pour analyser les compétences

- Appréhender les différentes grilles d'entretiens et de préparation des entretiens (grille du responsable et grille du salarié)
- Savoir utiliser les outils de compétences (référentiels emploi-compétences, outils de mobilité).
- Analyser des compétences en fonction de la GPEC

4 S'entraîner à conduire les entretiens professionnels

- S'entraîner à la pratique des différentes étapes de l'entretien.
- Aider le collaborateur à clarifier son projet professionnel.
- Identifier des actions de développement professionnel au regard des objectifs.
- Expérimenter le questionnement et la reformulation.

5 Mettre en place le suivi des entretiens professionnels et les intégrer dans une démarche GPEC

- Appréhender les caractéristiques des différents dispositifs de professionnalisation (Congé Personnel de Formation-CPF, VAE, Bilan de compétences, conseil en évolution professionnelle).
- Rédiger le support et mettre en place un suivi régulier des actions de développement et du projet professionnel du collaborateur.
- Inscrire les actions dans une démarche globale de GPEC en s'appuyant sur les différents acteurs (Managers, RH, collaborateurs).

Méthode

La formation s'appuie sur des mises en situation et l'analyse de cas concrets, jeux de rôle, ateliers en sous-groupe et mises en situation. Les participants bénéficieront d'un support de cours qui les aidera ensuite à mettre en place les acquis de la formation au sein de leur structure.

Public visé

Managers /Encadrants, Professionnels RH et Directeurs de la structure

Durée et conditions

1 jour. Maximum de 12 participants.

Prévenir les risques psychosociaux au sein de son équipe

Démarches adaptées au contexte public

Objectifs

1 Comprendre ce que sont les risques psychosociaux

2 S'informer sur les évolutions légales les plus récentes en la matière

3 Comprendre le rôle du manager en matière de prévention

4 Adopter les bons réflexes

5 S'informer sur les démarches globales de prévention des risques psychosociaux.

Programme

1 Les conditions de travail dans le public

- Ce que sont les conditions de travail
- Le concept de santé au travail
- Bien-être au travail et qualité de vie au travail
- La charge de travail
- Conséquences sur la santé

2 Les risques psychosociaux

- Un sujet au cœur de l'actualité récente
- Concept et définitions
- Spécificité et complexité des risques psychosociaux
- Cadre réglementaire des risques psychosociaux
- Obligations de l'employeur
- Les sources des risques psychosociaux

3 Le harcèlement moral

- Définitions
- Cadre réglementaire
- Éléments constitutifs du harcèlement
- Conséquences du harcèlement
- Tendances de la jurisprudence

4 Le stress

- Définition du stress
- Le mécanisme du stress
- Grille de compréhension du stress
- Le modèle de Karasek
- La notion de violence au travail
- Épuisement professionnel et « burn out »
- Repérer les symptômes de l'usure professionnelle

5 Le manager et la prévention des risques psychosociaux dans le contexte de la fonction publique

- Responsabilité et rôle du manager
- Importance de la posture managériale
- Style de management et risques psychosociaux
  - Autodiagnostic du style de management
- Repérer les risques psychosociaux : les signaux d'alerte
- Cas pratiques
  - Cas pratique n°1 : Vous allez devoir en demander plus à vos collaborateurs
  - Cas pratique n°2 : Vous devez gérer un conflit entre deux collaborateurs
- La boîte à outils du manager
- Comportements toxiques et maladresses à éviter
- Les bons réflexes

6 La démarche de prévention des risques psychosociaux

- en Les différents acteurs de la prévention
- Les différents niveaux de prévention
- Démarche globale de prévention des RPS
- Prendre charge les agents en souffrance

Méthode

Pédagogie interactive, combinant apports théoriques, éclairage sur l'actualité légale et sur l'évolution du droit, et réflexion en commun. L'objectif est d'apporter des réponses concrètes et opérationnelles aux questions que se posent les managers.

Public visé

Les chefs de service et responsables confrontés à des contraintes d'effectifs ou souhaitant accompagner une gestion prévisionnelle des ressources mobilisables. Les responsables de gestion du personnel ou ressources humaines chargés d'accompagner les évolutions de compétences des agents.

Durée et conditions

2 jours. Maximum de 12 participants.

Savoir Gérer les Personnalités Atypiques

(Atelier d'échanges de pratiques)

La maitrise des situations délicates

Objectifs

1 Développer son sens de l'observation et de l'évaluation de l'environnement, des personnes et des enjeux

2 Mieux appréhender son entourage et comprendre ce qui se joue dans la relation pour mieux s'adapter

3 Utiliser les situations difficiles comme indicateurs de ses propres attitudes et définir ses axes de progression

4 Mieux se connaître pour adapter son mode de communication

5 Utiliser ses émotions comme des indicateurs ; apprendre à gérer ses émotions

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes

2 Identifier les signes et les comportements annonciateurs de conflits

- Repérer les signaux
  - Stress, panique, colère…
- Reconnaître les interlocuteurs à problèmes
- Comprendre pourquoi un interlocuteur est difficile

3 Connaître les principales typologies et les pistes pour les gérer

- Cinq exemples de personnalités difficiles
- Alliance, fermeté, opposition
  - Savoir choisir à bon escient

4 S'approprier les bons réflexes pour agir efficacement et avec souplesse

- Comprendre les jeux de pouvoir et les déjouer
- Repérer et stopper les attitudes manipulatoires
- Identifier sa part de responsabilité dans les difficultés récurrentes
- Identifier l'impact du langage et du comportement non-verbal
- Se positionner avec assertivité pour exprimer ses ressentis et ses besoins

5 S'entraîner à la bonne démarche au quotidien

- Instaurer un échange avec un interlocuteur …
  - Critique
  - Passif
  - Manipulateur
- Connaitre les méthodes et savoir comment…
  - Exprimer son mécontentement, son désaccord, ses convictions
  - Formuler un reproche ou une critique sans heurter
  - Réagir à un reproche ou une critique en restant constructif
  - Accueillir et répondre aux non-dits et aux sous- entendus
  - Canaliser un comportement agressif

6 Gérer son propre stress et ses tensions au quotidien

- Les manifestations du stress
- Les principales causes de stress
  - Peur, incompréhension, incertitude, perte de repères, changement, instabilité,….
- Les effets du stress sur soi et dans les relations aux autres
- Repérer ses propres signes avant-coureurs de stress
- Repérer ses modes de gestion du stress
- Prendre conscience de ses limites pour mieux se préserver
- Apprendre à se protéger et relativiser

Atelier : Echanges de pratiques et exercices de pratique de la « pensée positive »

Méthode

Apports théoriques alternant avec l'apprentissage expérientiel. Typologies des personnalités difficiles ; bases de la communication interpersonnelle ; écoute et reformulation. Outils comprenant le rapport de confiance et la posture d'excellence (PNL), le D.E.S.C.

Public visé

Managers de la fonction publique, chefs de service ou responsables d'équipes

Durée et conditions

2 jours, soit 14 heures de formation. Minimum de 3, maximum de 12 participants

Ressources Humaines

La Déontologie des Fonctionnaires

Droits et obligations dans la fonction publique

Objectifs

1. Donner un contenu précis aux notions de droits et d'obligations des fonctionnaires
2. Mettre ses notions en perspective avec les régimes de responsabilité disciplinaire, civile et pénale
3. Maitriser les apports de la loi du 20 avril 2016 relative à la déontologie, aux droits et obligations des fonctionnaires
4. S'interroger sur les cas susceptibles d'être rencontrés par les participants

Programme

Qu'est-ce que la Déontologie dans la fonction publique ?

1 Les droits des fonctionnaires

- Le fonctionnaire citoyen
  - Les droits individuels
  - Les droits collectifs
- Le fonctionnaire, agent du service public

2 Les obligations des fonctionnaires

- L'exercice exclusif des fonctions
- Le devoir d'obéissance et ses limites
- L'obligation de neutralité
- Les obligations liées à la morale professionnelle : impartialité, probité, loyauté
- L'obligation de discrétion et de secret professionnel
- Les obligations du fonctionnaire dans sa vie privée

3 Les principaux apports de la loi du 20 avril 2016

- Le renforcement du principe de non cumul d'activités
- La prescription des actions disciplinaires
- La protection des agents publics
- L'évolution des attributions de la Commission de Déontologie
- La clarification de la situation des agents contractuels

4 Le régime de responsabilité

- La responsabilité disciplinaire
- La responsabilité civile
- La responsabilité pénale

5 Conclusion

- Retour sur les attentes et synthèse des acquis
- Pour aller plus loin : Indications bibliographiques et transmission d'articles récents sur les sujets évoqués

Méthode

Alternance de séquences pédagogiques d'apport de concepts et de mise en pratique (cas rencontrés par les participants et analyse de jurisprudence). Auto-évaluation.

Public visé

Tous les agents publics qui recherchent une compréhension claire de leurs droits et obligations. Cette session intègre les derniers développements dans un contexte juridique et de l'emploi en évolution rapide.

Durée et conditions

Durée totale : 1 jour. Minimum de 3, maximum de 12 participants.

Etre tuteur ou accompagnateur dans le secteur public

Accompagner efficacement dans la fonction publique

Objectifs

1 Permettre à l'accompagnant de comprendre son rôle dans sa relation avec le nouvel entrant, le collègue en mobilité.

2 S'approprier l'ensemble de la démarche pédagogique

3 Transmettre et accompagner l'acquisition de compétences Construire un parcours de transmission adapté

Programme

1 Enjeux et importance de la transmission des compétences dans l'administration/l'établissement public

- Enjeux et importance de la transmission des compétences dans l'administration/l'établissement public
- Responsabilités et missions de l'accompagnant : accueillir, professionnaliser, accompagner et rendre autonome
- Appréhender les éléments du contexte : le métier, la culture de l'administration, les valeurs. Le rôle du tuteur.

2 Accueillir et intégrer

- Organiser l'accueil des nouveaux entrants ou des collègues en mobilité, en prenant en compte leurs spécificités, celle du service, de l'organisation.
- Réussir l'intégration par le passage d'un métier à un autre, d'un poste à l'autre.
- Réussir le changement d'emploi ou de qualification aux nouvelles responsabilités. Intégrer dans le service, dans l'équipe.

3 Identifier les compétences

- Identifier ses savoirs, savoir-faire, savoir être pour les transmettre.
- Repérer les compétences clés à maîtriser. Définir des objectifs.

4 Savoir transmettre en entreprise

- Prendre acte de chaque étape dans la progression
- Valoriser les acquis et encourager la progression
- Motiver par des conseils précis et des critiques constructives. Choisir la méthode appropriée aux compétences à transmettre.

5 Evaluer l'acquisition et la progression

- Evaluer la montée en compétences.
- Les outils d'évaluation, de mesure, de suivi. Préparer les entretiens de face à face et rendre compte à son manager.

6 Mettre en place un plan d'action

- Démarrer la production d'un tableau de bord du tutorat personnalisé
- Préciser un projet de carrière ou de mobilité : conditions pour un projet réaliste et réalisable
- Poser les bases d'un « parcours professionnel durable » dans le temps : construction d'un Plan d'action Professionnel – PAP- individuel en fonction de son projet et/ou en vue de préparer sa mobilité

Méthode

La formation se déroule par alternance d'exposés et de travaux pratiques. Exercices (jeux de rôle, mise en situation…) permettent de mettre en application les thèmes abordés

Public visé

Expertise professionnelle dans un emploi de niveau de qualification au moins égal à l'emploi pour lequel le participant est l'accompagnant

Durée et conditions

Durée totale : 1 ou 2 jours. Minimum de 3, maximum de 12 participants.

Initiation à la GPEC

(Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences)

Démarches adaptées au contexte public

Objectifs

1 Comprendre ce qu'est la GPEC

2 Anticiper les évolutions d'activités et leurs effets sur les emplois et les compétences

3 S'appuyer sur des bases méthodologiques adaptées

4 Mette en œuvre des outils de pilotage efficaces

5 Savoir comment sensibiliser et mobiliser les acteurs

Programme

1 Introduction

- Tour de table et partage des attentes
- Présentation du programme et des « règles du jeu »

2 Qu'est-ce que la GPEC ?

- Le schéma directeur GPEC
- La notion de compétence
- Historique du concept de GPEC
- Spécificités de la GPEC dans le secteur public
- Objectifs et enjeux
- Sensibiliser et mobiliser les acteurs
- Communication et pilotage

Echange d'expériences. Travail en atelier : La sensibilisation des acteurs : quelles solutions concrètes ?

3 La GPEC : l'Amont

- Clarifier les concepts clés :
  - Poste
  - Emploi
  - Métier
  - Filière / Famille professionnelle
  - Passerelle
- Les outils de l'amont :
  - Le diagnostic GPEC
  - Les référentiels
  - Les pyramides des âges
  - L'analyse prévisionnelle des compétences requises
  - La description d'emploi
  - La cartographie des emplois
  - Le référentiel des métiers
  - Le référentiel de compétences

Présentation de modèles d'outils. Echange d'expériences. Travail en atelier: Analyse critique des processus et outils utilisés ou développables par les participants

4 La GPEC : l'Aval

- Les outils de la GRH :
  - L'entretien professionnel
  - L'entretien de développement
  - Le bilan de compétences
  - Parcours professionnels et mobilité
- Les outils du développement des compétences :
  - Le plan de formation
  - Le tutorat

Présentation de modèles d'outils. Echange d'expériences. Travail en atelier : Analyse critique des processus et outils utilisés ou développables par les participants

5 Les Facteurs De Succès

- Pas de GPEC sans lien avec la stratégie de l'organisation
- Impliquer tous les acteurs
- Éviter l' « usine à gaz » : favoriser les outils simples, opérationnels et adaptés
- Développer TOUS les talents
- Se donner les moyens du pilotage et du suivi
- Savoir communiquer

6 Conclusion

- Synthèse des acquis
- Retour sur les attentes
- Identification des priorités individuelles /Plans d'action
- Pour aller plus loin : indications bibliographiques, transmission d'une sélection de documents récents sur le sujet

Méthode

Pédagogie résolument interactive, privilégiant l'échange, le partage d'expériences et la réflexion en commun sur la mise en place / l'optimisation de solutions opérationnelles et concrètes. Une place importante est également accordée à l'apport d'informations sur les pratiques d'autres organisations publiques et privées dans le domaine considéré. L'objectif est de permettre aux participants de développer des solutions adaptées au contexte de la fonction publique, à travers une démarche d'intelligence collective.

Public visé

DRH / RRH / Gestionnaires de carrière.

Durée et conditions

2 jours. Maximum de 12 participants.

Management des talents et des potentiels

Cultiver un vivier, développer et fidéliser les cadres à potentiel dans le public

Objectifs

1 Connaître et maîtriser les politiques de management des compétences et des talents.

2 Savoir identifier, évaluer, développer et fidéliser les talents.

3 Maîtriser les outils et processus de développement des talents.

Programme

1 Introduction

- Tour de table et partage des attentes
- Présentation du programme

2 La notion de talent

- La gestion des talents, un enjeu stratégique pour l'organisation
- Une définition à double sens
- Cultiver tous les talents
- Les différents modèles de gestion des talents
- Exemples de pratiques organisationnelles

Atelier : Cas pratique

3 La notion de potentiel

- Définition du potentiel
- La notion de « haut potentiel » et ses dérives
  - Une notion fluctuante
- Cultiver les potentiels
- Construire un vivier
- Exemples de pratiques organisationnelles

Atelier : Cas pratique

4 Identifier les talents

- Le « sourcing »
  - Identifier et séduire ses cibles
  - Elargir son champ de vision
- Savoir communiquer
- Diversifier son panel de talents : pourquoi et comment
- La sélection : Evaluer les talents et les potentiels
- Eviter le clonage : pourquoi et comment
- Identifier les talents en interne
- Exemples de pratiques organisationnelles

Atelier : Cas pratique

5 Développer et fidéliser les talents

- Le rôle clef des dirigeants
- Gérer tous les talents
- Les leviers de la motivation : de nouvelles attentes
- Les clefs de la fidélisation
- Gestion des talents et mobilité professionnelle
- Le développement des talents au féminin
- Confier de vraies missions
- Développer les qualités managériales et le sens stratégique
- Exemples de pratiques organisationnelles

Atelier : Cas pratique

6 Les outils du développement des talents

- Programmes de développement et universités internes
- Le mentoring
- La revue de personnel
  - Optimiser et professionnaliser la revue de personnel
  - Les plans de succession
  - La grille des 9 cases
- Les comités carrière
- Les panels de développement
- L'évaluation à 360°
- Les assessment centers
- Le plan de développement personnel
- Exemples de pratiques organisationnelles

Atelier : Cas pratique

Conclusion

- Retour sur les attentes
- Synthèse des acquis
- Plans d'action
- Pour aller plus loin : Indications bibliographiques
- Remise d'un CD de documentation récente sur le sujet

Méthode

Pédagogie interactive, basée sur une alternance d'apports sur les meilleures pratiques en la matière, l'échange d'expériences et la réflexion en commun.

Public visé

Cadres dirigeants, DRH, Directeurs Développement RH, Responsables Gestion des Carrières

Durée et conditions

2 jours. Minimum de 5, maximum de 12 participants.

Méthodologie générale de réalisation d'un plan de GPEEC

Démarches adaptées au contexte public

Contexte

Dans un contexte de mutation permanente des missions de l'Etat, de ses structures, de ses effectifs et de ses modes d'organisation, telles que redéfinies à travers la démarche de modernisation de l'action publique, il est plus que jamais nécessaire pour les organisations publiques d'avoir une vision claire des emplois et métiers de demain et des compétences que devront maîtriser leurs agents, et de pouvoir adopter une démarche de gestion prévisionnelle des effectifs des organisations.

C'est à ces conditions impératives que les organisations publiques seront à mêmes d'atteindre les missions qui leur sont confiées.

Il s'agit ici de permettre la création d'une dynamique vertueuse entre les besoins de l'organisation, à travers une analyse rigoureuse et prospective de l'emploi (métiers, fonctions, missions, activités, tâches, besoins des services), et les caractéristiques personnelles des agents (formation, compétences, expériences professionnelles, mais également potentiels de développement personnel et aspirations), dans une véritable logique « gagnant-gagnant ». L'objectif est de mettre la progression et les parcours professionnels des agents – des parcours construits, professionnalisés, adaptés – au service de la performance des organisations publiques.

A ce titre la Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Effectifs et des Compétences se situe au cœur de la stratégie des ressources humaines de l'Etat, en ce qu'elle permet de dégager une vision globale et prospective de l'ensemble des ressources existantes et nécessaires, puis de coordonner l'ensemble des processus RH (recrutement, mobilité interne, formation, ...) au service de cette stratégie.

Pour qui ?

Cadres supérieurs et responsables RH des services déconcentrés de l'Etat.

Objectifs

Au terme de cette formation, les participants seront capables de :

- S'approprier les étapes de la démarche de GPEEC compte tenu du contexte d'intervention
- Conduire une démarche de GPEEC adaptée aux besoins de l'organisation
- Elaborer et piloter la réalisation d'un plan de GPEEC

Programme

Introduction

- Tour de table et partage des attentes
- Présentation du programme et des « règles du jeu »

1 Objectifs, enjeux, bases juridiques

- Historique : De la GPE à la GPEC « de deuxième génération » et à la GPEEC
- Evolution de la notion de compétence
- Bases juridiques

2 Mettre en Place La GPEEC dans l'Organisation

La GPEEC, pourquoi et comment

- Pourquoi une GPEEC ? Enjeux, objectifs, déclencheurs
- Les 5 étapes de la GPEEC :
  - Un préalable indispensable : clarifier la stratégie et les objectifs de l'organisation
  - Etape 1 : L'état des lieux
  - Etape 2 : La projection dans l'avenir
  - Etape 3 : L'évaluation des écarts
  - Etape 4 : La réduction des écarts
  - Etape 5 : Le plan d'action opérationnel

Atelier : Enjeux et objectifs de la GPEEC dans les organisations de la fonction publique

Spécificités des organisations publiques

- Une perception parfois déformée de ce qu'est la GPEEC
- Des contraintes liées aux statuts
- Des moyens d'action limités
- Une exigence accrue d'adaptabilité

Débat – Echange d'expériences

Un préalable indispensable : Clarifier la stratégie et les objectifs de l'organisation

- Identifier la stratégie de l'organisation
- Moyens et interlocuteurs
- Présentation d'outils de questionnement personnalisables

Atelier : Clarifier la stratégie et les objectifs de son organisation

Etape 1 : L'état des lieux

- L'analyse quantitative
- L'analyse qualitative
- Les outils :
  - Le bilan social rénové
  - La RAEP
  - Le suivi prévisionnel des effectifs
  - La pyramide des âges
  - Les fiches de poste
  - Les fiches métier
  - Les référentiels métiers
  - La cartographie des emplois /postes /métiers
  - Autres outils de l'inventaire

Présentation détaillée et partage d'outils personnalisables

Travail pratique en atelier en fonction des besoins des participants

Etape 2 : La projection dans l'avenir

- Eléments quantitatifs
- Eléments qualitatifs :
  - L'analyse prévisionnelle des compétences requises
  - Compétences stratégiques, compétences rares, métiers sensibles
  - Prise en compte de l'évolution de l'environnement économique, technique et réglementaire
  - Les interlocuteurs
  - Présentation d'outils de questionnement personnalisables

Etape 3 : L'évaluation des écarts

- Eléments quantitatifs
- Eléments qualitatifs
- Les outils :
  - Le tableau de bord des compétences
  - L'évaluation objectivée des compétences
  - L'évaluation des potentiels

Présentation détaillée et partage d'outils personnalisables

Travail pratique en atelier en fonction des besoins des participants

Etape 4 : La réduction des écarts

- La GRH **:**
  - Les passerelles
  - La revue des talents
  - Les plans de succession
  - La gestion des talents
  - L'entretien professionnel
  - Le bilan de compétence
  - La mobilité interne

Présentation détaillée et partage d'outils personnalisables

Débat – échange d'expériences

- Le développement des compétences
  - Le plan de formation
  - Le tutorat
  - Le coaching
  - Transmission du savoir-faire et « gestion de la connaissance »

Présentation détaillée et partage d'outils personnalisables

Débat – échange d'expériences

Etape 5 : Plan d'action opérationnel

- Un processus qui s'inscrit dans le temps
- Mobiliser les acteurs
  - Les agents
  - Le management
  - Les élus
  - Pilotage et suivi de la démarche
- Communiquer efficacement
- Pilotage et suivi de la démarche
- Facteurs de succès :
  - Eviter l'« usine à gaz » : favoriser les outils simples et opérationnels
  - Se méfier de l'essoufflement
  - Ne pas viser l'exhaustivité
  - Favoriser l'appropriation par l'encadrement : « manager premier RH »
  - Impliquer tous les acteurs
  - Ne pas laisser de talent inexploité
  - Sécuriser les parcours et développer l'employabilité
  - Se donner les moyens du pilotage et du suivi
  - Encourager les agents à prendre en mains leur destin professionnel

Travail en binôme : plans d'action individuels

3 Conclusion

- Retour sur les attentes
- Sensibilisation aux notions d'homéostasie et de résistance au changement
- Orientations bibliographiques
- Communication d'une sélection d'articles sur le sujet et de modèles d'outils personnalisables

Pédagogie

2 jours – ou – 2 jours + 1 jour

Pédagogie résolument interactive, privilégiant l'échange, le partage d'expériences et la réflexion en commun sur la mise en place / l'optimisation de solutions opérationnelles, concrètes et simples, adaptées au contexte et aux enjeux des organisations publiques. L'objectif est de permettre à chaque stagiaire de développer ses propres solutions à travers une démarche d'intelligence collective, intégrant de nombreux travaux en atelier.

Nous recommandons l'envoi aux stagiaires, environ 1 mois avant la formation, d'un questionnaire leur demandant de faire part au formateur des sujets qu'ils souhaitent plus particulièrement aborder, et de toutes attentes spécifiques qu'ils pourraient avoir

Mettre en place la capitalisation et le transfert des savoirs

La maîtrise des processus qui profitent à tous, ainsi que l'institution

Objectifs

1 Comprendre la relation d'apprenant et porteur de savoir, la dynamique pédagogique de la co-formation.

2 Identifier connaissances critiques, flux et réseaux, situations d'apprentissage et autres.

3 Appréhender les principales séquences des processus de capitalisation (J1) et de transfert des savoirs et savoir-faire (J2).

4 Mettre en œuvre un transfert de connaissances au sein d'une équipe en la mobilisant.

Programme

1 Relation apprenant et porteur de savoirs

- Qu'entend-on par savoirs ?
  - Principes pédagogiques et dynamique sociale.
  - Connaissance de savoirs par celui qui les porte
  - Connaissance de savoirs par celui qui souhaite les acquérir
- Quels savoirs transférer ?
  - Comment établir une relation de confiance ? repérer les craintes et les lever

Atelier : Échanges de pratiques des participants

2 Le dialogue, le questionnement

- Les outils d'échange
  - Ecoute active, non jugement
  - Méthodes de questionnement ouvert
  - Techniques de communication

Atelier : Exercice sur le dialogue, le dialogue actif et silencieux

3 Recueil, phase de préparation et cadrage

- Déroulement classique
  - Evaluation de l'environnement
  - Identification des objectifs / La stratégie
  - Choix des méthodes
  - Contraintes, niveau d'implication
  - Test et validation

4 Recueil de connaissances

- Processus et quelques techniques
  - Grilles, questionnaires, entretiens, analyse de l'activité
- L'entretien de recueil de connaissances
  - Structure / interview semi guidé / questions ouvertes, planning et collecte
- Grille d'entretien en situation
  - Analyse, exploitation et validation des résultats
- Cartographie des savoirs
  - Analyse des erreurs, leçons apprises, revues après actions
- La formalisation des connaissances
  - Grille d'explicitation

Atelier : Construction d'une grille d'entretien en situation à partir de cas des participants

5 Transfert de savoirs

- Principes clé, développement, étapes et évaluation
- Les pratiques
  - Collaboration et partage
  - Accompagnement, mentorat
  - Observation, base de connaissances, tutorat, communautés de pratiques
  - Leçons apprises, formation collective
- Modélisation

Atelier : Echanges de pratiques : avantages et limites des techniques

6 Transfert de connaissances et de savoir-faire en situation dynamique

- Exercice collectif facilité par une méthode collaborative qui alterne le travail individuelle, par binôme et en groupe et va permettre de libérer et de formaliser certains savoirs peu explicites.
- Débriefing et principes clé de la méthode.
- Echanges, points clefs de réussite, facteurs de vigilance dans la mise en œuvre de la démarche

7 Synthèse

- Points clefs de réussite
- Facteurs de vigilance
- Bilan

Méthode

Basée sur les pratiques des participants ; apports, échanges et conseils à la mise en œuvre de l'outil. Cette formation peut être suivie par un accompagnement/coaching individuel ou en coaching de groupe afin d'approfondir la formalisation du portefeuille de compétences et son utilisation en fonction d'un objectif, d'un projet spécifique.

Public visé

Tout cadre ou agent souhaitant faire le point sur ses compétences, et/ou les faire reconnaitre dans son parcours professionnel, en préparation à une évolution de fonction, à une mobilité Personnels venant des différents services publics concernés par les restructurations, voulant les anticiper ou se préparer à une mobilité.

Durée et conditions

1 jour. Minimum de 5, maximum de 12 participants.

Mettre en place une politique d'apprentissage efficace

Inscrire une politique d'apprentissage au sein de son administration ou de son établissement public

Objectifs

1 Accompagner les décideurs à mettre en place un dispositif d'apprentissage
2 Communiquer auprès des chefs de services
3 Recruter, accueillir et intégrer des apprentis
4 Formaliser et sécuriser les modalités de transfert des compétences clefs.
5 Favoriser une montée en compétences plus rapide et plus solide des apprentis.

Modalités de mise en œuvre du dispositif

1 Toutes les administrations et les établissements publics sont concernés.
2 Des offres de contrat d'apprentissage seront proposées sur tout le territoire.
3 La durée du contrat d'apprentissage varie de 6 mois à 4 ans en fonction de la formation envisagée.
4 Un accompagnement financier est prévu pour favoriser l'accueil des apprentis dans les services.

Programme

1 Les éléments de contexte

- Le cadre juridique de l'apprentissage
- Les enjeux de l'apprentissage
- Les différents types d'apprentissage: intégration d'un agent nouvellement recruté, accompagnement d'un agent dans le cadre d'une mobilité interne, formation en alternance
- Savoir faire un état des lieux des pratiques existantes et compétences déjà mobilisées

2 Organiser l'apprentissage en amont

- Identifier les besoins, rechercher les profils, définir des missions, contacter les écoles
- Communiquer et créer de l'intérêt
- Recruter des apprentis et les accueillir
- Choisir les Maîtres d'Apprentissage
- Transmettre des informations clés aux Maîtres d'Apprentissages : leur rôle, leur mission, leurs responsabilités avec les apprentis et écoles
- Préparer l'intégration des apprentis au sein d'une équipe, les craintes, les facteurs de succès
- Encadrer la pratique de l'apprentissage et accompagnement
- Reconnaître et valoriser l'apprentissage et l'accompagnement des maitres d'apprentissage (référentiel, entretien annuel, compétences développées, parcours de carrière..),
- Identifier les freins, les bonnes pratiques, les pièges à éviter

3 Maîtriser le financement de l'apprentissage

- Combien coûte l'apprentissage pour l'administration ou l'établissement ?
- Comment le financer ?
- Quelles sont les aides possibles et comment aller les chercher ?

4 Les effets de l'apprentissage

- Les bénéfices de l'apprentissage pour chacun (structure d'accueil, services, apprentis)
- Les changements de méthodes de travail, capitalisation, transmission…

Méthode

La formation s'appuie sur des mises en situation et l'analyse de cas concrets. La formation a pour ambition de permettre aux administrations et aux établissements : de mettre en place une politique d'apprentissage « sur mesure » et adaptée à leur contexte spécifique, de disposer d'outils méthodologiques facilitant cette mission. Les participants bénéficieront d'un support de cours qui les aidera ensuite à mettre en place les acquis de la formation au sein de leur structure.

Public visé

Responsables de service, responsables RH, managers

Durée et conditions

1 jour. Maximum de 12 participants.

Mettre en place une politique efficace de prévention des RPS

Démarches adaptées au contexte public

Objectifs

1 Comprendre ce que sont les risques psychosociaux

2 S'informer sur les évolutions légales les plus récentes en la matière

3 Comprendre le rôle du manager en matière de prévention

4 Adopter les bons réflexes

5 S'informer sur les démarches globales de prévention des risques psychosociaux.

Programme

1 Les conditions de travail dans le public

- Ce que sont les conditions de travail
- Le concept de santé au travail
- Bien-être au travail et qualité de vie au travail
- La charge de travail
- Conséquences sur la santé

2 Les risques psychosociaux

- Un sujet au cœur de l'actualité récente
- Concept et définitions
- Spécificité et complexité des risques psychosociaux
- Cadre réglementaire des risques psychosociaux
- Obligations de l'employeur
- Les sources des risques psychosociaux

3 Le harcèlement moral

- Définitions
- Cadre réglementaire
- Éléments constitutifs du harcèlement
- Conséquences du harcèlement
- Tendances de la jurisprudence

4 Le stress

- Définition du stress
- Le mécanisme du stress
- Grille de compréhension du stress
- Le modèle de Karasek
- La notion de violence au travail
- Épuisement professionnel et « burn out »
- Repérer les symptômes de l'usure professionnelle

5 Le manager et la prévention des risques psychosociaux dans le contexte de la fonction publique

- Responsabilité et rôle du manager
- Importance de la posture managériale
- Style de management et risques psychosociaux
  - Autodiagnostic du style de management
- Repérer les risques psychosociaux : les signaux d'alerte
- Cas pratiques
  - Cas pratique n°1 : Vous allez devoir en demander plus à vos collaborateurs
  - Cas pratique n°2 : Vous devez gérer un conflit entre deux collaborateurs
- La boîte à outils du manager
- Comportements toxiques et maladresses à éviter
- Les bons réflexes

6 La démarche de prévention des risques psychosociaux

- Les différents acteurs de la prévention
- Les différents niveaux de prévention
- Démarche globale de prévention des RPS
- Prendre charge les agents en souffrance

Méthode

Pédagogie interactive, combinant apports théoriques, éclairage sur l'actualité légale et sur l'évolution du droit, et réflexion en commun. L'objectif est d'apporter des réponses concrètes et opérationnelles aux questions que se posent les managers.

Public visé

Les chefs de service et responsables confrontés à des contraintes d'effectifs ou souhaitant accompagner une gestion prévisionnelle des ressources mobilisables. Les responsables de gestion du personnel ou ressources humaines chargés d'accompagner les évolutions de compétences des agents.

Durée et conditions

2 jours. Maximum de 12 participants.

Prévenir et gérer l'absentéisme

La maitrise des situations ramifiées

Objectifs

1 Comprendre ce qu'est l'absentéisme

2 Comprendre les causes des différents types d'absentéisme

3 Elaborer des outils de suivi et d'analyse adaptés

4 Savoir réaliser un diagnostic absentéisme

5 Savoir élaborer un plan de gestion et de prévention de l'absentéisme efficace et adapté à son contexte

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes. Présentation du programme & objectifs

2 Les différents types d'absentéisme

- La maladie
  - Micro-absentéisme
  - Maladie de courte durée
  - Maladie de longue durée
- La maternité
- Les accidents de travail et de trajet
- Les maladies professionnelles
- Les autres causes d'absence

3 Les causes de l'absentéisme

- La santé
- L'âge
- La maternité
- Les conditions matérielles de travail
- Les nouvelles exigences du travail et le rapport au travail
- Les relations interpersonnelles et le mode managérial
- La question de la conciliation vie privée / vie professionnelle

Atelier : Analyse des principales causes de l'absentéisme dans les structures des participants

4 Réaliser un diagnostic absentéisme

- Le(s) taux d'absentéisme
- Présentation d'un modèle de diagnostic :
  - Eléments quantitatifs
  - Eléments qualitatifs et perceptions

Atelier : Elaborer un outil de diagnostic

5 Construire des indicateurs adaptés

- Présentation de différents modèles d'indicateurs
- Le tableau de bord Absentéisme

Atelier : Construire un tableau de bord

6 Mettre en place une politique de gestion et de prévention adaptée à son contexte

- Inventaire et analyse critique des solutions :
  - Le contrôle des absences
  - Les contrôles médicaux
  - Le rappel des règles et les sanctions
  - Les incitations financières
  - La question du jour de carence
  - L'amélioration des conditions de travail
  - L'aménagement du temps de travail
  - L'organisation du travail
  - La sensibilisation du management
  - L'entretien de retour
  - La sensibilisation des personnels
  - Les programmes d'assistance aux salariés
  - Le non-remplacement des absents
- Les 5 conditions de succès d'une politique de prévention efficace

Atelier : Construire un plan de prévention adapté à son contexte

7 Conclusion

- Retour sur les attentes et synthèse des acquis
- Pour aller plus loin : Indications bibliographiques et transmission d'articles récents sur les sujets évoqués

Méthode

Pédagogie résolument active, privilégiant l'échange, le partage d'expériences et la réflexion en commun sur la mise en place / l'optimisation de solutions opérationnelles et concrètes. Travail en atelier, cas pratiques, construction d'outils.

Public visé

Managers et RH impliqués dans le suivi et la prévention de l'absentéisme.

Durée et conditions

2 jours. Minimum de 3, maximum de 12 participants.

Promouvoir et mettre en œuvre l'égalité professionnelle

Pourquoi et comment dans la fonction publique ?

Objectifs

1 Comprendre les enjeux et les atouts stratégiques de la mixité dans le public

2 Comprendre et dépasser les stéréotypes en matière de genre

3 Savoir mettre en place une politique de promotion efficace de l'égalité homme femmes

Programme

1 Introduction

- Tour de table / Partage des attentes

2 Pourquoi ?

- Un sujet au cœur de l'actualité récente
- Une logique éthique / une logique démographique / une logique économique : parité et profitabilité
- L'égalité H/F : une affaire de femmes ?
- Comparaisons internationales / Le cas de la France

Travail en atelier : Pourquoi promouvoir l'égalité hommes-femmes ? /
Quizz : Quelle connaissance des règles juridiques ?

- Quelques éléments de droit
  - Bases légales : une abondance de textes, des avancées limitées
  - Le principe de non-discrimination
  - Le principe « à travail égal, salaire égal »
- Les stéréotypes sur le genre
  - Identifier et comprendre ses propres filtres et ceux des autres
  - Comprendre le fonctionnement des stéréotypes pour mieux les dépasser
  - Apports de la psychologie et des neurosciences

Atelier : Décoder et dépasser les stéréotypes en matière de genre

3 L'état des lieux – situation dans le public

- Analyse du quantitatif et du qualitatif, faits et données, histoire et culture, la mixité dans le public
- Les outils de mesure existants : le RSC
- Créer ses propres outils de mesure
- La question des quotas
- Les autres outils de l'état des lieux
  - Enquêtes, Entretiens, Audits, Groupes de travail
  - Analyse des écrits et de la culture de l'organisation

Travail en atelier : Quels outils pour un état des lieux pertinent ?

4 Sensibiliser les parties prenantes dans la fonction publique

- Sensibiliser les dirigeants
- Sensibiliser les managers
- Sensibiliser l'ensemble des agents
- Impliquer les IRP
- L'outil formation : exemples de programmes

Travail en atelier : Construire un plan de sensibilisation

5 Agir

- La question des recrutements
  - Recruter sans cloner : pourquoi et comment
  - Définir les postes sans préjugés
  - Repenser les processus de recrutement
  - Repenser les entretiens et les méthodes d'évaluation
- La question des carrières
  - Schémas de carrière masculins et féminins
  - Les phases clefs d'une carrière
  - Tenir compte du genre et des générations dans la gestion des carrières, une nécessité croissante
  - Des problématiques différenciées et des solutions adaptées pour chaque tranche d'âge
- La question des avancements/rémunérations
  - La vérité des chiffres
  - Le pourquoi des écarts
  - Dresser l'état des lieux
- La question de l'organisation du travail
  - Favoriser la mixité des équipes
  - Adapter l'organisation
- Équilibre vie privée / vie professionnelle, parentalité et nouvelles attentes des agents
  - Engagement et motivation des agents: de Maslow à Deci & Ryan
  - Les nouvelles aspirations des agents : phénomène de mode ou question de fond ?
  - La question de la parentalité / Panorama des pratiques

Travail en atelier : Plan d'action : quelles solutions concrètes dans l'organisation

6 Suivi et consolidation

- Indicateurs et objectifs de progression
- Les aides de l'État
- Promouvoir et valoriser

Méthode

Pédagogie résolument interactive, privilégiant l'échange, le partage d'expériences et la réflexion en commun. L'objectif est de permettre aux participants de comprendre les enjeux et les avantages pour l'entreprise de la parité hommes-femmes et d'élaborer des solutions concrètes, à travers une démarche d'intelligence collective, intégrant jeux pédagogiques et travail en atelier. Une large utilisation est faite des situations réelles rencontrées sur le lieu de travail. Une place importante est également accordée à l'apport d'informations sur les pratiques des organisations et des entreprises dans le domaine considéré. Les apports théoriques et les différents outils sont synthétisés et présentés de manière simple et ludique.

Public visé

Tous chefs de service, responsables d'équipes, en charge du management d'agents, tous responsables de la gestion des ressources humaines concernés .par le recrutement, la formation, la gestion de carrière des agents, souhaitant favoriser et promouvoir la parité hommes/femmes

Durée et conditions

2 jours. Maximum de 12 participants.

Promouvoir la qualité de vie au travail (QVT)

Démarches adaptées au contexte public

Objectifs

1 Se familiariser avec les notions de RPS et de QVT

2 Savoir détecter et gérer une situation de RPS, en lien avec les différents acteurs

3 Favoriser son propre bien-être au travail par la gestion du stress

4 Activer les leviers managériaux pour favoriser la Qualité de Vie au Travail

Programme

1 S'approprier les notions de RPS

- Définir les différents risques
- Cerner l'obligation légale de l'employeur
- Identifier les causes de RPS et leurs conséquences

2 Détecter et relayer les cas de mal-être

- Identifier les signes de tension
- Lever ses propres freins face à un agent en difficulté
- Repérer les acteurs RPS et leurs rôles

3 Conduire un entretien avec un agent en fragilité

- Passer de l'approche problème à l'approche solution
- S'approprier les différentes phases de l'entretien
- Accueillir les réactions émotionnelles

4 Traiter les conflits entre deux personnes

- Découvrir la courbe du conflit
- Gérer la colère d'un agent vis-à-vis de soi-même
- Conduire un entretien de médiation entre deux collègues

5 Gérer son stress

- Repérer ses manifestations de stress
- Découvrir les techniques de gestion de ses tensions
- Recharger ses batteries : physique, émotionnelle, intellectuelle

6 Générer le bien-être dans son équipe

- Pointer les facteurs de Qualité de Vie au travail
- Relier bien-être et motivation
- Définir les actions managériales qui contribuent à la QVT

7 Placer la reconnaissance au cœur de son management

- Saisir l'importance de la valorisation et des critiques constructives
- Distinguer la reconnaissance de l'individu, de ses actes et de ses résultats
- Se familiariser avec la technique du sandwich

Cette formation peut être complétée ou remplacée par l'accompagnement des services RH sur la mise en place d'un dispositif de gestion des situations de harcèlement et de souffrance, des ateliers de créativité sur la mise en œuvre d'une démarche QVT, des coachings individuels ou collectifs des managers sur la prévention et la gestion des RPS

Méthode

Pédagogie interactive, combinant apports théoriques, éclairage sur l'actualité légale et sur l'évolution du droit, et réflexion en commun. L'objectif est d'apporter des réponses concrètes et opérationnelles aux questions que se posent les managers.

Public visé

Managers de tous niveaux.

Durée et conditions

2 jours. Maximum de 10 participants.

Réaliser le diagnostic RH de son service

Mener un inventaire RH dynamique des compétences de son équipe

Objectifs

1 Savoir réaliser un diagnostic de son service.
2 Mener un Inventaire dynamique des compétences de son équipe.
3 Repérer les éléments clefs d'une gestion prévisionnelle des RH.

Programme

1 Introduction

- Tour de table et partage des attentes
- Présentation du programme et règles du jeu

2 La cartographie de l'équipe

- Typologie des collaborateurs
  - Les 9 rôles de Belbin
- Compétences et motivation
  - Le management situationnel
- Performance et potentiel
  - La grille des 9 cases

Atelier : Repérage de la typologie des collaborateurs de son équipe

3 Analyse des compétences de l'équipe

- La notion de compétence
  - Les différentes natures de compétences : savoir, savoir-faire, savoir être
  - Comment identifier et repérer les compétences de chacun
- Le diagnostic quantitatif
  - Les outils du diagnostic quantitatif
  - Analyse de l'organisation
  - Tableaux de bord
- Le diagnostic qualitatif
  - Les outils du diagnostic qualitatif
  - Fiches de poste
  - Référentiel des compétences
- Les outils du suivi
  - Entretiens, grilles, mises en situation
- L'évaluation des compétences
  - Outils et méthodes
- Autres outils
  - Tableaux d'analyse des compétences individuelles et collectives
  - Analyse des passerelles de compétences
  - Plan de développement personnel

4 Analyse prospective

- Les compétences de demain
- Les outils de l'analyse prévisionnelle des compétences requises
  - Prise en compte de la stratégie de l'organisation
  - Prise en compte de l'évolution des métiers
  - Prise en compte de l'évolution des contextes sociétaux, économiques et technologiques
- Outils de l'analyse prévisionnelle quantitative
  - Pyramides des âges
  - Autres outils
- Outils de l'analyse prévisionnelle qualitative
  - Les compétences stratégiques
  - Les compétences évolutives
- Les compétences sensibles
  - Compétences en émergence
  - Compétences en disparition ou obsolètes
  - Compétences rares ou difficilement trouvables
  - Compétences « orphelines »

5 De l'Inventaire dynamique des compétences actuelles de son équipe aux besoins de compétences futures

- Mesurer l'écart des compétences

Atelier : Combler les écarts de compétences – méthodes et outils

6 Conclusion

- Synthèse des acquis
- Plans d'action individuels et conseils à la mise en œuvre

Méthode

Pédagogie résolument interactive, privilégiant l'échange et le partage d'expériences, intégrant très largement mises en situation, résolution en commun de cas pratiques, et travail en atelier. Présentation et utilisation d'une gamme d'outils adaptables aux besoins spécifiques du secteur public.

Public visé

Tout chef de service, tout responsable d'une équipe souhaitant disposer d'un inventaire dynamique des compétences de son équipe.

Durée et conditions

2 jours. Minimum de 5, maximum de 12 participants.

Repérer et agir sur ses pressions pour un mieux-être au travail

Gérer les pressions efficacement, éviter les pièges

Objectifs

1 Comprendre l'importance du bien-être au travail.

2 Savoir comment mieux résister aux pressions.

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes

2 La notion de bien-être au travail

- Le rapport au travail en France
- Bien-être au travail et accomplissement personnel
- Motivations extrinsèques et intrinsèques : les modèles de Maslow, McGregor, Deci & Ryan
- La recherche d'équilibre vie privée / vie professionnelle : une aspiration croissante
- Panorama des pratiques professionnelles actuelles en matière de promotion du bien-être au travail

Atelier : Importance et impact du bien-être au travail

3 La notion de pression

- Comprendre le fonctionnement du stress et de la pression
- Les conséquences de la pression
- Les facteurs de pression : impact des modes de travail
- Les facteurs de pression : impact des modes de communication
- Les facteurs de pression : impact des outils de communication
- Les facteurs de pression : impact de l'organisation personnelle
- Les facteurs externes : famille, société – le modèle de l'iceberg

Atelier : Dresser son propre inventaire des facteurs de pression professionnels et personnels

4 Identifier ses pressions

- Savoir lire et décoder ses « signaux faibles »
- Mieux se connaître et identifier ses points sensibles
- Prendre du recul et identifier ses priorités Les techniques de l'écoute active

Atelier : Identifier et hiérarchiser ses priorités

5 Lutter efficacement contre la pression

- La notion de lâcher prise
- L'importance des pauses
- Sommeil, relaxation et contrôle du souffle
- Sports et activités physiques
- Trouver le bon équilibre de vie
- Echange de pratiques

Atelier : Choisir ses modes d'action privilégiés pour lutter contre la pression

6 Gérer efficacement son temps

- Analyser son emploi du temps : ce qui dépend de soi / des autres / …
- Croiser l'urgence et l'importance : le modèle d'Eisenhower
- Identifier les mangeurs de temps
- Panorama des autres outils et méthodes de gestion du temps
- Echanges de pratiques

Atelier : Choisir les outils et méthodes adaptés

7 Eviter les pièges de l'hyper-connectivité

- La notion de « techno-stress »
- La nouvelle porosité des temps et des espaces de communication
- Ordinateurs portables, téléphones mobiles, messagerie électronique : tour d'horizon des dérives
- Panorama des outils et méthodes de gestion de la connectivité
- Echange de pratiques

Atelier : Choisir les solutions efficaces

8 La notion de Qualité de Vie au Travail

- Qu'est-ce que la Qualité de Vie au Travail ?
- Pratiques existantes dans le secteur public
- Echanges sur les perceptions des participants

7 Synthèse, bilan

- Repérer des signaux d'alerte ; facteurs de vigilance
- Points clefs d'efficacité
- Bilan

Méthode

Alternance d'apports, de mises en situation et d'échanges de pratiques, en fonction de la réalité des terrains des participants.

Public visé

Tous agents et cadres du public souhaitant être pro actif par rapport aux pressions.

Durée et conditions

2 jours. Maximum de 12 participants.

Mobilités et valorisation des compétences

Accompagner la mobilité professionnelle des agents de son équipe

Parcours pour les RH

Objectifs

1 Sensibiliser les RH aux enjeux de l'accompagnement des agents.

2 Maîtriser les méthodes et les outils de l'accompagnement de la mobilité professionnelle des agents.

3 Développer une attitude et une posture adaptées.

4 Améliorer l'image de la fonction Ressources Humaines et promouvoir cette image.

5 Prendre en compte les aspects interculturel et intergénérationnel.

Pour qui ? DRH / RRH / Chargés de gestion des carrières.

Pédagogie 3 jours (ou 2 jours + 1 jour) et options sur mesure

Pédagogie interactive, basée sur une alternance d'apports sur les meilleures pratiques en la matière, l'échange d'expériences, le travail pratique en at**elier et la réflexion en commun.** A partir des situations concrètes de mobilités et gestion de parcours professionnels rencontrées par les personnels en charge des RH, et de contextes publics en changement.

Programme

1 Introduction

- Tour de table et partage des attentes
- Présentation du programme et des « règles du jeu »

2 Rappel des Bases GPEC au sein de la Fonction Publique

- Qu'est-ce que la GPEC ?
- GPEC et GPEEC
- GPEC et stratégie de l'organisation
- Enjeux et outils de l'aval :
  - L'état des lieux / La projection dans l'avenir / L'évaluation des écarts
- Enjeux et outils de l'amont
  - La réduction des écarts
- Spécificités de la GPEC dans la fonction publique

Atelier : Inventaire critique des pratiques terrain en matière de GPEC

3 Mobilité Professionnelle et Développement de Carrière

- La loi mobilités carrières dans la fonction publique et ses applications
- Importance et enjeux de la mobilité professionnelle
  - Pour l'organisation / Pour l'agent
- Mobilité une logique gagnant-gagnant
- Les différents types de mobilité verticale
- Les différents types de mobilité horizontale
- La mobilité temporaire

Atelier : Echange d'expériences. Travail en atelier : Réalités du terrain et enjeux

4 Organiser la Mobilité Professionnelle

- Conditions matérielles
- Mobilité choisie/mobilité subie : ce que ça change
- Les différents types d'aides à la mobilité dans la fonction publique
- La question de la famille

Atelier : Analyse critique du rôle des RH en matière de mobilité

5 Pratiquer l'Ecoute Active

- Les différents éléments de la communication non verbale
- Les techniques de l'écoute active
- Pratique du feedback efficace
- Stimulations positives et négatives

Atelier : Echanges de pratiques. Mises en situation (simulations d'entretiens) tirées de l'expérience des participants

6 Pratiquer L'entretien de Conseil

- Préparation, organisation matérielle, déroulement de l'entretien
- Adopter la bonne posture
  - Les clefs de la confiance
  - Bienveillance sans complaisance (parler vrai)
  - Absence de jugement
  - Empathie / Congruence / Neutralité
- Les six conditions d'un dialogue efficace
  - Garder en vue la finalité de l'entretien
  - Adopter une posture d'ouverture et de dialogue
  - Concentrer son attention sur l'autre
  - Avoir le courage de parler vrai
  - S'appuyer sur les faits / Rester neutre et objectif
- Les points à aborder et valider
  - Aspirations, ambitions, motivations, valeurs
  - Projet de vie et projet de carrière
  - Compétences / Points forts et axes de développement
  - Cohérence avec la stratégie et les besoins de l'organisation
- Aider l'agent à construire son projet
  - Développement personnel et intérêt de l'organisation
  - Pertinence et le réalisme du projet / Actions à entreprendre
  - Partage des responsabilités
  - Inscrire le projet dans le réel / Accompagner la mise en œuvre
  - Savoir manager l'impatience ou le découragement de l'agent
  - Savoir manager les échecs et la démotivation de l'agent

Atelier : Simulations d'entretiens tirées de l'expérience des participants

7 La Diversité et la Variété des Motivations

- Prendre en compte les dimensions interculturelles / intergénérationnelles
- Nouvelles clefs de la motivation des collaborateurs

Atelier : Simulations d'entretiens tirées de l'expérience des participants

8 Conclusion: Plans d'Action Individuels

- Synthèse des acquis / Retour sur les attentes
- Travail en binômes : plans d'action individuels
- Bilan et évaluation

En option : Compléments au Parcours

- **Suivi des plans d'action** et capitalisation des pratiques en matière de mobilités, avec apports complémentaires en fonction des besoins (1 Jour supplémentaire)
- **Echanges de pratiques** avec participation/témoignages d'autres responsables RH/mobilités carrières de la fonction publique ayant développé d'autres méthodes, outils, techniques… (1 jour supplémentaire)
- **Accompagnement/conseil individualisé**, sur mesure, en fonction d'un projet spécifique RH impliquant d'accompagner à la mobilité un groupe d'agents dans un contexte de réorganisation, restructuration,

Décider son projet de carrière

La mobilité dans la fonction publique

Objectifs

1 Rendre attractif son parcours professionnel et capitaliser ses expériences

2 Formaliser un projet de mobilité ou de carrière réaliste et réalisable

3 Mobiliser les compétences appropriées à un projet de mobilité ou de parcours de carrière

4 Savoir « se vendre »

Programme

Objectif Jour 1 : Formaliser ses compétences et son projet – durée 1 jour

- Identifier, formaliser, hiérarchiser ses compétences professionnelles et extra professionnelles : selon la méthode savoirs, savoir-faire, savoir-être
- Structurer son parcours professionnel : selon une méthode synthétique et dynamique « le portefeuille de compétences » expérimenté en séance et poursuivi dans l'intersession
- Repérer ses points forts : prendre conscience des valeurs auxquelles on tient, et de ses atouts
- Identifier ses compétences transverses : cibler les compétences capitalisables et transférables
- Préciser un projet de carrière ou de mobilité : conditions pour un projet réaliste et réalisable

Intersession

Suivi individuel à distance, accompagnement à la formalisation du « portefeuille de compétences » en fonction des besoins

Objectif Jour 2 : Communiquer sur ses compétences, ou un projet – durée 0,5 Jour

- Communiquer sur son projet, savoir se vendre : les clefs pour convaincre, repérer son style, les messages et les cinq minutes qui comptent
- Exposer et valoriser parcours et compétences de manière concise et convaincante : déterminer les éléments essentiels de son parcours en fonction de son projet
- Préparer un entretien, une argumentation : les atouts de l'écoute active, établir une relation positive avec un recruteur potentiel

Intersession

Recherche documentaire, d'informations, prise de contacts, entretiens avec des recruteurs potentiels ou des personnes de son réseau pour tester son projet et expérimenter son argumentaire, sa capacité à convaincre… accompagnement individuel à distance en fonction des besoins

Objectif Jour 3 : Optimiser son parcours, l'inscrire dans une dynamique durable – durée 0,5 Jour

- Retour d'expérience : ajuster la faisabilité de son projet à ses compétences et en fonction de l'analyse des réactions des personnes rencontrées, et/ou des recherches effectuées
- Optimiser et adapter sa préparation : à la nature d'un entretien, à son style de communication, utiliser ses atouts et travailler ses points sensibles
- Poser les bases d'un « parcours professionnel durable » dans le temps : construction d'un Plan d'action Professionnel – PAP- individuel en fonction de son projet et/ou en vue de préparer sa mobilité

Méthode

Parcours échelonné dans le temps avec une première journée d'accompagnement au cadrage du projet de chacun, suivie de deux ½ Journées en présentiel alternant avec deux phases d'accompagnement à distance, dans les intersessions

Public visé

Tout cadre supérieur public souhaitant préparer une mobilité, un projet personnel/professionnel, ou valoriser son parcours et capitaliser ses expériences.

Durée et conditions

Durée totale : 2 Jours en présentiel et accompagnement individuel à distance. Minimum de 3, maximum de 12 participants.

Faire reconnaitre ses compétences

Utilisation du *Portefeuille de compétences*

Objectifs

1 Se préparer efficacement à un changement.

2 optimiser ses expériences passées et présentes et être réactif à toute évolution.

3 identifier, formaliser ses compétences en vue de les faire reconnaitre.

Programme

1 Management et motivation des équipes

- Les enjeux du management des équipes
- Les fonctions du manager dans le secteur public
- Les sept habitudes de l'efficacité managériale

1 Comprendre et identifier ses compétences

- Les différentes approches d'identification de compétences
  - Approche Hay (compétences génériques)
  - Approche d'Iribarne (compétences d'innovation ; imitation ; transposition)
  - Approche sciences de l'éducation (savoirs, savoir-faire, savoir être)

2 Valoriser les compétences

- Les entretiens
  - De l'entretien annuel de notation, à l'entretien d'évaluation sur objectifs
    - L'appréciation des compétences mises en œuvre pour réaliser les missions.
  - Les pratiques publiques en matière de valorisation de compétences

Atelier : Échanges de pratiques : comment se préparer à ce type d'entretien ?

3 Le portefeuille de compétences – un outil pratique

- Base conceptuelle d'un portefeuille de compétences
  - Exemples concrets et pratiques publiques
- Mise en œuvre du Portefeuille
  - Informations à recueillir
    - Expériences passées et en cours
  - Comment le renseigne, sur quelle durée
- Le faire « vivre »
  - L'utilisation pour faire reconnaitre ses compétences

4 Comment utiliser le portefeuille de compétences

- Présentation de l'outil instrumentée
  - Entrainement individuel sur un modèle de portefeuille
- Exercices d'apprentissage
  - Repérer et formaliser ses compétences acquises dans le public
- Formalisation des compétences actuelles exercées
  - Ce qui est mobilisé dans l'action
- Reprise des compétences capitalisées du passé (utilisation et transformation d'expériences antérieures professionnelles)
- Analyse globale des compétences disponibles non mobilisées
- Projection des compétences attendues et/ou à renforcer
  - Transformation en fonction des attentes personnelles, l'évolution du contexte professionnel

6 Synthèse

- Points clefs de réussite
- Facteurs de vigilance
- Bilan

Méthode

Basée sur les pratiques des participants ; apports, échanges et conseils à la mise en œuvre de l'outil. Cette formation peut être suivie par un accompagnement/coaching individuel ou en coaching de groupe afin d'approfondir la formalisation du portefeuille de compétences et son utilisation en fonction d'un objectif, d'un projet spécifique.

Public visé

Tout cadre ou agent souhaitant faire le point sur ses compétences, et/ou les faire reconnaitre dans son parcours professionnel, en préparation à une évolution de fonction, à une mobilité Personnels venant des différents services publics concernés par les restructurations, voulant les anticiper ou se préparer à une mobilité.

Durée et conditions

1 jour. Minimum de 5, maximum de 12 participants.

Mobiliser ses réseaux personnels et professionnels

Parcours d'accompagnement à la mobilité des agents

Objectifs

1 Connaître et maîtriser les facteurs clefs de succès de la construction et de l'animation d'un réseau.

2 Savoir adopter la bonne posture et la bonne attitude.

3 Savoir choisir des outils et des méthodes adaptés à ses objectifs.

4 Se mettre en mouvement dans un contexte de mobilité.

Pour qui ?

Tout agent souhaitant développer son réseau relationnel et spécifiquement dans une optique de mobilité.

Pédagogie

1 jour.

Pédagogie interactive, basée sur une alternance d'apports sur les meilleures pratiques en la matière, l'échange d'expériences, le travail pratique en atelier à partir des besoins et projets des agents en matière de mobilité, et réflexion en commun.

Programme

1 Introduction

- Tour de table et partage des attentes
- Présentation du programme et des « règles du jeu »

2 Comprendre Ce Qu'est e Réseau

- Pourquoi le réseau ? Aspects quantitatifs, aspects qualitatifs
- La notion de marché caché
- Surmonter ses freins et se mettre en mouvement
- Les différents types de réseaux
- Réseau direct et réseau indirect

Atelier : identifier son réseau direct

3 Les Sept Clefs du Réseau

- Donner avant de recevoir
- Tout le monde aime rendre service
- Le plaisir
- Etre « habité », donner envie
- La confiance
- Faiblesse des liens forts, force des liens faibles : passer du réseau direct au réseau indirect
- La sérendipité

4 Développer Son Réseau

- Pas de réseau sans idées claires : importance de la préparation
- Savoir s'organiser
- Savoir s'outiller
- Les outils de suivi
- Savoir communiquer
- Le « pitch » : savoir se présenter et susciter l'échange
- L'importance du suivi
- Réseaux professionnels, réseaux personnels
- Lieux et circonstances
- Règles et éthique du réseau
- Les « réseaux sociaux » : Viadeo, Linkedin, Facebook, Twitter, …
- Gérer son image sur le web

Atelier: Construire et développer son réseau : outils, facteurs de succès, principales étapes

5 Pratique de L'entretien Réseau

- Obtenir un rendez-vous : maîtriser les techniques de l'appel réseau
- Spécificités de l'entretien réseau
- Les ressorts psychologiques de l'entretien réseau
- Se préparer à l'entretien
- Conditions matérielles de l'entretien
- Un point clef : la maîtrise du temps
- Les différentes phases de l'entretien
- Les différents scénarios
- Savoir conclure
- Savoir remercier
- Le suivi de l'entretien

Atelier : Mises en situation

6 Conclusion

- Synthèse des acquis
- Retour sur les attentes
- Plan d'action individuel : définir son réseau par rapport à son projet et/ou préparation de mobilité

En option : Compléments Au Parcours

- Suivi des plans d'action des agents en matière de mobilités, avec apports complémentaires en fonction des questions rencontrées et besoins (1 Jour supplémentaire)
- Accompagnement/conseil individualisé, sur mesure, en fonction d'un projet spécifique impliquant d'accompagner à la mobilité un groupe d'agents dans un contexte de réorganisation, restructuration, changement…. (Durée à définir : présentiel et à distance)

Préparer sa mobilité

Démarche PAP - Projet d'Action Professionnel

Objectifs

1 Transmettre des méthodes et repères pour construire une évolution professionnelle

2 Accompagner chacun à :

- Identifier les ressources appropriées à sa situation (ses ressources propres : valeurs, expériences, réalisations, compétences mises en œuvre et transférables),
- Repérer des leviers d'action en impliquant des acteurs et ressources internes et externes,
- Construire un projet d'action personnel/professionnel.

3 Faciliter la projection dans l'avenir et aborder positivement la mobilité.

Programme

1 Introduction

- Tour de table et partage des attentes
- Présentation du programme

2 Qu'est-ce qu'une mobilité ?

- Perceptions : échanges à partir du vécu de chacun
  - Mobilité subie, mobilité voulue et leurs effets sur les acteurs et les organisations
- Types de mobilité
  - Fonctionnelle, géographique, évolution hiérarchique, responsabilités élargies, changement de métier, reconversion….
- Mobilité intra ou inter fonctions publiques, mobilité dans le privé

Atelier : Craintes par rapport aux changements et conséquences

3 Mobilité et compétences

- Qu'est-ce que des compétences ?
- Nature de compétences
- Comment s'identifient et se repèrent des compétences ?

4 Mobilité et construction de projet

- Présentation de la démarche et de l'outil PAP
  - Projet d'Action Professionnel, servant de fil conducteur et de cadre pour la construction d'un projet personnel ou d'un collectif

Atelier : identifier ses ressources propres : valeurs, expériences, réalisations, compétences, … capitalisables et transférables

- Les compétences majeures, rares, « le cœur de compétences »
- La définition d'un projet personnel/professionnel
  - Comment déterminer un objectif ?
  - Les conditions de réussite
- De l'objectif au projet et sa mise en œuvre :

Atelier : Travaux individuels à partir de l'outil PAP : Définition de son objectif personnel & points de blocages

5 Construction du projet de mobilité et ressources internes/externes

- Qu'est-ce que des ressources dans un projet de mobilité ?
- Nature des ressources, effets attendus

Atelier : Travaux individuels à partir de l'outil PAP : Identification de ses ressources personnelles & externes mobilisables, les réseaux facilitateurs

6 Préparer la mise en œuvre d'un projet de mobilité

- A titre individuel, et/ou pour une équipe
  - Conditions d'efficacité, points de vigilance
  - Quelle communication ? Qui associer à la démarche
    - Rôle des RH, autres acteurs
- Comment organiser efficacement le ou les départs
  - Modalités, transfert de connaissances, adaptation de l'organisation de travail….

Atelier : Echanges de pratiques ; travaux en sous-groupes et restitutions

7 Synthèse

- Points clefs
- Conseils à l'utilisation de l'outil PAP et sa valorisation
- Appui aux plans d'action individuels

Méthode

Elle associe la démarche individuelle avec pour fil conducteur le PAP (projet d'action personnel), les ressources de la dynamique de groupe et l'ouverture par l'implication des acteurs internes et externes. ; elle vise à rendre chaque agent autonome et volontariste par rapport à la construction d'un avenir réaliste et réalisable ; alternance d'apports méthodologique, de mise en œuvre concrète de l'outil à partir des attentes de chacun.

Ce programme peut ouvrir à la suite sur les dynamiques de groupe mises en œuvre sont conçues de manière à perdurer et développer de l'entre-aide après la fin du programme. ; réseau d'entraide, ressources … Un accompagnement/coaching individuel en fonction d'une demande, d'un objectif spécifique en matière de mobilité (accompagnement à un choix de projet, aide à la prise de conscience de son potentiel, renforcement de la confiance en soi…).

Public visé

Cadres dirigeants, DRH, Directeurs Développement RH, Responsables Gestion des Carrières

Durée et conditions

2 jours espacés pour laisser du temps de réflexion ; groupe de 5 maximum 12 participants.

Réussir son entretien de recrutement (candidat)

La maîtrise de votre situation professionnelle

Objectifs

1 Savoir se préparer de manière optimale à un entretien afin de maximiser ses chances de succès

2 Savoir mettre en valeur son expérience et ses compétences

3 Savoir se comporter pendant l'entretien de manière à convaincre son interlocuteur

4 Savoir gérer ses émotions et son stress

5 S'entrainer concrètement aux entretiens

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes. Présentation du programme & objectifs

2 Préparer efficacement l'entretien

- Les éléments matériels
  - Habillement
  - Ponctualité
  - La loi de Murphy
- Préparer l'entretien
  - S'informer sur le poste à pourvoir et sur les compétences et expériences recherchées
  - Préparer sa présentation
  - Lister les questions à poser
  - Lister et prioriser les arguments susceptibles de convaincre son ou ses interlocuteur(s)
  - Se préparer mentalement

Mise en situation : Se présenter efficacement

3 Le déroulement pratique de l'entretien

- Les différents scenarii possibles
- Schéma classique d'un entretien de recrutement
- Saluer son interlocuteur de manière assertive

Autodiagnostic de l'assertivité

- Adopter la bonne posture lors de l'entretien
- Mettre en valeur son expérience et ses compétences et démontrer qu'elles sont en adéquation avec le poste proposé
- Savoir expliciter son projet personnel de manière convaincante
- Synthèse et clôture de l'entretien

Mises en situation : Les différentes phases de l'entretien

4 Maîtriser l'échange avec son interlocuteur

- Maîtriser sa communication verbale et non verbale
- Maîtriser les techniques de l'écoute active
- Savoir décoder les comportements et les attitudes de son interlocuteur et s'adapter à son mode de fonctionnement
- Comprendre ce qu'est le stress pour mieux le gérer

Techniques de gestion du stress

- Comprendre comment fonctionnent les émotions
- Savoir donner une bonne première impression
- Anticiper les questions les plus fréquentes et préparer des réponses pertinentes
- Savoir argumenter et convaincre en utilisant les filtres de l'autre
- Savoir conclure en laissant une bonne impression
- Mises en situation, jeu pédagogiques et études de cas basées sur le vécu et les attentes des participants

5 Le suivi de l'entretien

- Savoir remercier après l'entretien
- Savoir relancer sans importuner

6 Conclusion

- Retour sur les attentes et synthèse des acquis
- Pour aller plus loin : Indications bibliographiques et transmission d'articles récents sur les sujets évoqués

Méthode

Pédagogie résolument active, privilégiant l'échange, le partage d'expériences et la réflexion en commun. Mises en situation, travail en atelier, études de cas et jeux pédagogiques.

Public visé

Tout agent amené à participer à un entretien de recrutement

Durée et conditions

2 jours. Minimum de 3, maximum de 12 participants.

Valoriser CV & lettre de motivation au bénéfice de son projet professionnel

Des outils adaptés pour valoriser un parcours ou préparer un changement de poste

Objectifs

1 Accompagner les agents dans le cadre d'une préparation à la mobilité.

2 Connaitre le rôle et l'utilisation d'un CV et d'une lettre de motivation.

3 Identifier les contenus nécessaires de ces documents.

4 Identifier les compétences requises pour un poste.

5 Savoir analyser son parcours professionnel.

6 Déterminer et exprimer ses propres compétences en réponse aux besoins du poste.

7 Rédiger sa réponse aux besoins du poste en différenciant les supports CV et lettre de motivation.

Programme

1 Introduction

- Tour de table
- Partage des attentes

2 Le rôle du CV et de la lettre de motivation

- L'obtention d'un rendez-vous
- Éveiller l'attention du destinataire
- Mettre en évidence l'adéquation avec les besoins du poste
- Le rôle du CV
- Le rôle de la lettre de motivation
- Les perceptions : point de vue des demandeurs

Atelier: Echanges sur les perceptions des participants et leurs expériences

3 Les contenus et la forme CV et lettre de motivation dans le public

- Le CV
  - Les pratiques dans le public
  - Ce qu'il doit contenir / La méthode de présentation
  - Un ou plusieurs CV ? / Un CV concis ou un CV détaillé ?
- La lettre de motivation
  - Les pratiques dans le public
  - Ce qu'elle doit contenir
  - Une forme adaptée

4 Identification du poste

- Besoin de recrutement exprimé / non exprimé
  - Détermination à partir de l'offre
- Identification des besoins
- Compétences comportementales
- Identification des critères de sélection et de recrutement

5 La Préparation d'une mobilité

- Formalisation de son parcours professionnel :
- Repérage des étapes clefs
- Formalisation concrète des principales réalisations (chiffrées, qualitatives…)
- Identification des compétences mises en œuvre dans son parcours
  - Ceux qui sont mobilisables dans un autre poste

6 La réponse aux critères

- Détermination des compétences répondant aux critères de sélection
  - Compétences techniques
  - Compétences comportementales
- Mode d'expression de ces compétences
  - Dans le CV
  - Dans la lettre de motivation

Atelier: Cas pratiques en sous-groupes à partir des réalités des terrains des participants

7 Synthèse

- Synthèses des travaux réalisés en sous-groupes
  - Partage et restitution collective mèneront
- Facteurs de réussite et points de vigilance
- Plan d'action personnel
  - Conseils individuels en fonction des projets ou objectifs de chacun
- Bilan

Méthode

Pédagogie interactive, combinant apports théoriques, échange d'expériences, réflexion en commun et utilisation de l'intelligence collective afin d'élaborer des solutions pratiques et adaptées aux problématiques et au contexte des agents. L'objectif est d'apporter des méthodes et des réponses concrètes et opérationnelles aux besoins des participants.

Public visé

Tout cadre ou agent du public souhaitant optimiser l'utilisation de CV et lettre de motivation pour valoriser son parcours ou préparer un changement de poste ; tout responsable RH ou conseiller, mobilité, carrière chargé d'accompagner les agents.

Durée et conditions

2 jours, soit 14 heures de formation. Minimum de 3, maximum de 12 participants

Valoriser son dossier RAEP à l'écrit et oral

Rapport des acquis d'expérience professionnelle dans le cadre de la préparation de concours

Objectifs

1 Faciliter la reconnaissance des acquis issus de l'expérience professionnelle.

2 Valoriser ses acquis dans le cadre de la nouvelle épreuve de concours (Catégories B, A+).

3 Se préparer à l'entretien oral avec le jury.

Programme

Première partie

Constituer et valoriser un dossier RAEP **à l'écrit**

1 Le contexte de préparation d'un concours (Catégories B, A+)

- Enjeux, échanges sur les expériences précédentes des participants en matière de préparation de concours
- Facteurs de réussite, difficultés majeures, craintes par rapport aux épreuves…

2 La nouvelle épreuve de concours et le dossier RAEP

- Qu'est-ce qu'un dossier RAEP : rapport des acquis d'expérience professionnelle
- A quoi sert-il ? ses enjeux pour celui qui l'élabore ?, pour le jury ?
- Conditions de constitution du dossier court écrit de RAEP
- Qu'entend-on par expériences professionnelles ?
- Que rassembler comme documents, preuves d'expériences en vue de leur reconnaissance?

3 Les points clefs de réussite d'un dossier RAEP

- Des expériences aux compétences ; qu'est-ce que les compétences ; comment les repérer et les formaliser ?
- Des étapes de construction de son parcours professionnel :
  - Identifier ses activités majeures valorisables
  - Repérer et formaliser les principales phases de son parcours professionnel
  - Décrire à chaque phase du parcours ses principales activités et compétences associées
- Effectuer une synthèse de ses expériences significatives en rapport avec les compétences attendues des agents occupant de nouveaux postes après réussite au concours
- Échanges, exemples pratiques tirés des expériences des participants

Deuxième partie

Valoriser son expérience formalisée dans son dossier RAEP **à l'oral**

4 Présentation orale devant un jury

- Enjeux d'une présentation orale synthétique
- Echanges sur les expériences précédentes des participants en matière de préparation orale de concours
- Facteurs de réussite, difficultés majeures, craintes par rapport aux épreuves orales…
- Repérer ses atouts et fragilités en matière de communication orale ; conseils pratiques
- Des points majeurs en matière de communication orale : l'importance de la posture, la voix, la relation au jury, les perceptions du point de vue du candidat, du jury
- La préparation de l'entretien oral avec le jury du concours à partir du rapport écrit
- La préparation de l'entretien oral avec le jury à partir des situations rencontrées par les participants

5 Simulation d'entretiens oraux avec un jury

- Entrainement à des présentations synthétiques d'acquis d'expériences tirés du parcours de chacun
- Conseil, appui auprès de chacun et réponses à questions.
- Dans la mesure du possible, en fonction de la taille du groupe, chaque participant sera amené à s'entrainer oralement afin de valoriser ses acquis de l'expérience avec simulation du déroulement et questions d'un jury.

6 Synthèse

- Restitution, retours
- Conseils pratiques
- Bilan

Méthode

Basée sur les situations de préparation de concours rencontrées par les participants, la pratique en matière d'élaboration de dossier et/ou d'exposé oral de son parcours ; alternance d'apports concrets à partir de dossiers réels de RAEP, de travaux en sous-groupes, et de simulation d'exposé oral et d'entretien de jury ; conseils individuels et échanges collectifs

Public visé

Tout chef de service intéressé pour accompagner son équipe, tout responsable ou agent souhaitant valoriser sa carrière et son parcours, et préparer son dossier RAEP ainsi que s'entrainer à l'oral

Durée et conditions

4 jours en deux parties : 2 jours, inter session, puis 2 jours. Maximum de 12 participants.

Valoriser son expérience professionnelle

Programme

Le programme de formation comprend trois jours séparés les uns des autres par des inter sessions permettant le retour sur le terrain à chaque fois, respectant ainsi le rythme de réflexion et appropriation de chacun, et/ou l'exploration concrète en situation.

Jour 1 : *Écrire*
Formaliser ses compétences et son projet

Objectifs

1 Connaitre la loi mobilités et ses applications

2 Structurer son parcours professionnel

3 Identifier, formaliser et hiérarchiser ses compétences professionnelles et extra professionnelles (acquis de l'expérience). Repérer ses points forts ; Identifier les compétences transverses

4 Formaliser son parcours de manière valorisée. Définir un projet professionnel réaliste et réalisable, adapté aux motivations, compétences et aux opportunités d'emplois émergeant des évolutions de la fonction publique

Contenu

- Présentation : recueil des attentes, vue globale du groupe
- La loi mobilités et ses applications, échanges sur les pratiques de mise en œuvre
- Parcours et entretiens professionnels : les pratiques dans le public
- Valorisation de l'expérience : identification et prise en compte des compétences, compétences professionnelles, compétences extra professionnelles, transverses
- Formalisation de compétences : savoir, savoir faire, savoir être, tirées d'expériences professionnelles et personnelles
- Approches des liens compétences/projets, valorisation des CV par rapport à des projets
- Premières étapes de construction d'un *passeport professionnel*

Jour 2 : *Décrire*
Communiquer à l'oral et à l'écrit sur ses compétences/un projet

Objectifs

1 Communiquer sur son projet, savoir « se vendre ». Adapter sa préparation à la nature d'un entretien (professionnel, recrutement, carrière)

2 Exposer son parcours professionnel de manière concise et convaincante

3 Savoir valoriser ses compétences à l'écrit et à l'oral par l'expression et le comportement. Savoir argumenter et faire ressortir ses plus values

4 Comprendre les attentes et les critères de sélection d'un recruteur : établir une relation positive et susciter son intérêt

Contenu

- Résultats des travaux d'exploration intersession
- Évolution des métiers du public, spécificités des métiers territoriaux, différences public/privé
- Projets de mobilité, pistes métiers public/public, public/privé
- Les différents types d'entretiens : entretien professionnel, entretien de recrutement, entretien bilan de carrière ….
- Formalisation d'un parcours professionnel : enrichissement du « passeport professionnel » : valorisation des compétences tirées de l'expérience professionnelle et extra professionnelle
- Comment comprendre les compétences attendues au travers de l'analyse de fiches de postes, annonces d'emploi
- Cibler les compétences mises en œuvre dans son parcours, valorisables et transférables en fonction des compétences attendues dans la fonction, le poste, les responsabilités visées
- Présentation orale synthétique d'un parcours professionnel : simulation de différents types d'entretiens par les participants

Jour 3
Optimiser son parcours professionnel & l'inscrire dans une dynamique durable

Objectifs

1 Ajuster la faisabilité de son projet par rapport à la pertinence de ses compétences

2 Ajuster la communication sur son projet. Adapter sa préparation à la nature d'un entretien (professionnel, recrutement, carrière). Approfondir ses outils de communication

3 Exposer son parcours professionnel de manière concise & convaincante

4 Utiliser ses atouts et savoir travailler ses points sensibles

5 Poser les bases d'un « parcours professionnel durable » dans le temps

Contenu

- Résultats des travaux d'exploration intersession
- Adéquation de la faisabilité des projets par rapport aux compétences mobilisables, ou repérage des compétences à développer pour les réaliser
- Présentation de l'outil « Projet d'action professionnel » PAP
- Formalisation d'un projet de mobilité public à l'aide du PAP
- Approfondissement de la préparation d'entretiens professionnels
- Présentations orales synthétiques d'un projet avec valorisation des compétences et atouts
- Bilans avec points de vigilance sur les présentations écrites et présentations orales de chacun en fonction des situations et attentes
- Synthèse collective et conseils pratiques pour bâtir un « parcours professionnel durable »

Méthode

Méthode active et participative basée sur l'expérience concrète des participants et leurs compétences mises en œuvre ; alternance d'auto diagnostics individuels, de travaux en sous groupes favorisant les échanges de pratiques, et d'apports méthodologiques et pratiques ; les inter sessions permettent le retour sur le terrain, respectant ainsi le rythme de réflexion et appropriation de chacun, et/ou l'exploration concrète en situation

Public visé

Tout chef de service, responsable d'équipe, agent souhaitant valoriser ses compétences mises en œuvre et développées par ses expériences

Durée et conditions

3 jours. Échelonnés dans le temps avec inter sessions, Maximum de 12 participants.

Recompositions, transitions et mutations

Conduire le changement avec son équipe

La maitrise des situations ramifiées

Objectifs

1 Anticiper le changement

2 Comprendre et vaincre les résistances aux changements

3 Accompagner son équipe

4 Communiquer sur les changements

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes. Présentation du programme & objectifs

2 Qu'est-ce que le changement ?

- Les points sensibles de changement dans un contexte
  - Sont-ils les mêmes dans tout contexte ?
  - Les identifier : méthodes d'analyse systémique et stratégique.

3 Le changement positif/négatif

- Les perceptions en matière de changement
  - Subi /voulu /projeté
  - Qu'est-ce que changer ? Qui change ?
  - Peut-on changer l'autre?
  - Avons-nous tous les mêmes perceptions dans le même contexte ?

Atelier : Echanges d'expériences et exercices

4 Résistances au changement

- Pourquoi certains ne veulent pas changer ?
  - Quelles craintes face au changement ?
  - Comment les limiter
- Quels rôles pour le management ?
  - Stratégies et capacités pour gérer le stress, et résister aux pressions.
- La perception des risques.
  - Repérer où en est chacun
  - La courbe du changement

5 Acteur de changement

- Comment devenir acteur de changement ?
  - Les facteurs clefs de réussite
- Avantages et limites de la posture interne/ externe à l'organisation à accompagner

Atelier : Echanges de pratiques et exercices

6 L'Appropriation des changements

- Comment amener équipes et services à passer d'une acceptation passive de changements à un comportement réactif permettant l'appropriation de changements.
- Les différentes étapes avant appropriation.
- Grille d'analyse des conditions d'appropriation les 4A.

7 Les leviers du changement

- Conditions d'efficacité et de réussite de changements
  - Ne plus parler de changement est-ce la preuve d'un changement intégré dans les pratiques ?
- Préparer les bases d'un plan d'action mobilisateur
  - Comment préparer son équipe au changement ?

Méthode

Exposés, échanges de réflexions, partage d'expériences, étude de situations de changement présentées par les participants, auto diagnostic degré d'appropriation

Public visé

Tout responsable en position décisionnelle et manager d'une équipe, d'un service chargé de mettre en œuvre une organisation, d'accompagner une mutualisation de fonctions, de décentraliser des activités.

Les responsables de gestion de personnel souhaitant accompagner les services dans leurs projets impliquant des changements.

Durée et conditions

1 jour. Minimum de 3, maximum de 12 participants.

Conduire une organisation de travail et gérer les priorités dans un contexte de transformation

Démarches adaptées au contexte public

Objectifs

1 Optimiser le management d'une organisation de travail en fonction des priorités de missions, moyennes et contraintes

2 Présenter, communiquer efficacement avec les agents sur les priorités décidées

3 Définir une nouvelle organisation et répartition les tâches d'une équipe afin de rééquilibrer des surcharges d'activité avec des effectifs contraints

4 Mener en parallèle des actions/projets sur le long terme et une gestion au quotidien

Programme

Jour 1 - Organisation de l'activité et pilotage de projets

1 L'évolution du rôle du manager

2 L'organisation de travail (éléments d'analyse systémique)

- L'unité de travail et ses composantes
- Les ressources fonctionnelles de l'unité de travail
- La fonction du pilote de l'unité de travail
- Les partenaires de l'unité de travail et leurs enjeux

Échanges de pratiques à la DRAC Ile de France

3 L'organisation de l'activité : valorisation des postes de travail

- Les critères d'analyse
- L'analyse d'un poste de travail au regard des priorités et tâches
- Répartition des tâches et prise en compte des compétences
- Intégration et adaptation des agents dans une organisation : spécialisation, polyvalence

Tableau croisé d'organisation : principales missions / répartition des tâches entre les agents

4 Le pilotage des projets

- Pilotage de projets sur le long terme et gestion à court terme
- Missions et priorités : les différents types d'arbitrage
- La prise en compte des surcharges de travail et contraintes d'effectifs
- Gestion de l'équilibre entre encadrement et gestion au quotidien
- Résolution des écarts : des constats aux solutions : la grille des 4 cases

Échanges sur les pratiques à la DRAC et situations concrètes

Jour 2 (matinée) : gestion des priorités et reporting

5 La gestion des priorités

- Les voleurs de temps
- Définir ses priorités : le modèle d'Eisenhower
- Prise de décision et communication des priorités aux agents dans un contexte subi
- Conséquences sur l'organisation en interne et en externe
- Déléguer efficacement
- La notion de procrastination

6 Le reporting

- Conditions de réussite en matière de communication
- Les relations de reporting et modalités : vers la hiérarchie, les équipes, l'extérieur
- Compétences clefs du reporting
- Tableau de bord et indicateurs : mesurer et rendre compte de son activité/de ses missions

Les éléments clefs pour conduire une organisation de travail et gérer des priorités

7 Conclusion : retour sur les points clefs

- Repenser l'organisation et adopter de nouvelles méthodes d'organisation
  - en déterminant les priorités
  - en limitant les surcharges
  - en identifiant ce qui ne peut plus se faire
- Communiquer et dialoguer efficacement avec l'équipe et les interlocuteurs externes

Synthèse des acquis et identification des priorités individuelles

Méthode

Atelier de réflexion de pratiques entre managers de la DRAC Île-de-France. Il laissera une grande place à la prise de recul et au partage d'expériences, et à des échanges très concrets entre participants.

L'intervention sera adaptée et enrichie en fonction des attentes des participants et basée sur une pédagogie interactive, combinant apports, éclairages méthodologiques et réponses opérationnelles aux situations concrètes rencontrées.

Public visé

Les Directeurs, chefs de service, cadres en situation de conduite d'une organisation de travail à la DRAC Ile de France, intéressé par ces questions, et/ou souhaitant optimiser sa pratique.

Durée et conditions

1,5 jours. Maximum de 12 participants.

Développer le sens commun des missions

Consolider l'organisation et la cohésion d'équipes

Objectifs

1 Développer une culture commune à partir de la mixité des cultures, missions et pratiques.

2 Renforcer le sentiment d'appartenance collectif.

3 Développer la cohésion d'équipe, synergie entre les services.

4 Faciliter l'évolution de l'organisation sur la durée par des actions et mesures concrètes.

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes
  - Echanges de pratique en matière de gestion, organisation, management liées à l'exercice actuel des missions et fonctions

2 La situation actuel

- Identification des missions des participants (sous-groupes)
  - Points communs, différents, satisfaisants, difficiles
- Vision commune (ou non) sur les missions / fonctions
  - Les enjeux, la transversalité, les territoires d'action
  - Les points clefs, priorités, le court & long terme
  - Le management d'équipes

3 Changements dans l'exercice des missions

- Identification, effets interne et externe
- Les changements majeurs
  - Définition des orientations, organisation, management
  - Conditions de travail, méthodes de suivi/évaluation
  - Relations à l'usager, qualité de service

4 Recherche de solutions aux difficultés rencontrées

Atelier : Partage de pratiques sur les mises en œuvre, à partir des situations des participants

5 Identification des conditions de synergie

- Facteurs de synergie dans une organisation
  - Conditions humaines, de travail & méthodes d'organisation
  - Challenges communs
- Echanges des participants et apports

6 Eléments fédérateurs : valeurs « service public »,

- Qu'est-ce une valeur ?
  - Repérage des valeurs « service public »
  - Qualité de service (Charte Marianne)

Atelier : Eléments fédérateurs identifiés dans l'organisation des participants

7 Renforcement de dynamique et cohésion d'équipes

- Méthodes pour consolider la dynamique d'une équipe
- Leadership / Motivation
- Fondements de collaboration, communauté d'intérêts
- Comportements interpersonnels

Atelier : Exercice dynamique de fédération et cohésion d'équipe ; débriefing, échanges

8 Conditions & modalités de mobilisation des équipes

Atelier : Echanges, synthèse des points clefs ressortis de l'exercice précédent ; apports complémentaires

9 Identification des acteurs internes et externes

- Stratégies pour les gérer
- Analyse des parties prenantes – identification, évaluation, actions ciblées, MOFF (menaces, opportunités, forces, faiblesses)
  - La « grille d'analyse des parties prenantes »

Atelier : Mise en œuvre de la grille à partir des situations des participants, et formalisation

10 Construction des plans d'action concrètes

- Entretenir la cohésion, la synergie entre les services, en assurant un développement durable
  - Appui à la construction de plans d'action individualisés : modalités d'organisation du suivi des actions
- Conseils pratiques
  - Points clefs d'efficacité, points de vigilance

Méthode

La méthodologie privilégie l'Action Learning : participative et interactive, elle encourage la découverte et l'apprentissage au travers de l'action et la mise en situation. Elle alterne des méthodes qui libèrent la dynamique du groupe, la créativité individuelle et l'intelligence collective conduisant vers des résultats concrets. Elle s'appuie donc sur l'expérience et le vécu des équipes; elle est basée sur les échanges, mises en situation en sous-groupes et partages entre tous afin d'impulser une dynamique commune et durable.

Public visé

Les Directeurs, secrétaires généraux, chefs de services, responsables concernés par la mise en œuvre et développement organisationnel et managérial de toute organisation publique, dans un contexte de changement ou réorganisation du collectif de travail.

Durée et conditions

2 jours groupés. Minimum de 5, maximum de 12 participants.

Mettre en place un tableau de bord de pilotage dans un contexte de transformation

Piloter une restructuration au sein d'une institution publique

Objectifs

1 Apprécier les besoins en matière d'information prospective et d'évaluation de la mise en œuvre de restructurations, mutualisation d'activités et fonctions, nouvelle organisation, projet de service…

2 Élaborer des indicateurs pertinents et adaptés au contexte public permettant d'évaluer les objectifs fixés.

3 Piloter la construction d'un tableau de bord prospectif.

4 Accompagner les services et équipes dans la mise en œuvre et suivi d'indicateurs du tableau de bord.

Programme

1 Qu'est-ce qu'un objectif ?

- Les grandes catégories d'objectifs quantitatifs, qualitatifs, efficience, coût, progrès…
- Qui fixe des objectifs ?
- Pourquoi se fixer des objectifs ?
- À partir de besoins déterminés quels objectifs fixer ?
- Exemples d'objectifs tirés de la pratique

2 Comment retenir des objectifs pertinents ?

- Qu'est-ce que des objectifs pertinents ?
- Les conditions de pertinence d'objectifs vis-à-vis des personnels, de l'organisation, des ressources mobilisables, du résultat.
- Comment déterminer des objectifs adaptés à la culture du public ?
- Conditions d'efficacité des objectifs : réalistes, réalisables, concrets, observables, mesurables…

3 Définir et construire des indicateurs prospectifs

- Caractéristiques d'un indicateur.
- Nature des indicateurs : ressources, adaptation, performance… exemples tirés de la pratique
- Critères de choix des indicateurs : fiabilité, utilité, accessibilité…exemples de définition d'indicateurs.

4 Étapes de construction d'un tableau de bord de pilotage

- Un contexte et ses enjeux : un projet de service, une nouvelle organisation, une restructuration
  - Quelles attentes ?
  - Quels besoins de suivi ? Pour quel but ?
- Quel sens poursuivi par la construction d'un tableau de pilotage ?
  - A la demande de qui ?
  - Pour quoi et pour qui ?
- Les principales étapes de construction
  - Quel est le système à piloter ?
  - Quelle périodicité ? Quels objectifs choisir ?
  - À partir de plans d'actions prioritaires, quels indicateurs pertinents par action ?
- Quels indicateurs clefs retenir pour un tableau de bord prospectif ?
  - Quelle forme, suivi et actualisation ?
- Distinction entre tableau de suivi d'activité et tableau prospectif
  - Démarches de construction, points semblables, points de divergence

5 Construction de tableau de pilotage spécifique au contexte public en changement

- Les spécificités du public en matière d'objectifs et d'indicateurs
- Les objectifs de qualité de service à l'usage, de simplification…et leur prise en compte sous forme d'indicateurs
- Les acteurs concernés et comment les mobiliser
- Les outils de pilotage et suivi
- L'importance de la communication aux étapes clefs
- Exemples de construction de tableau de pilotage à partir de cas ou situations concrètes des participants

Ateliers pratiques en sous-groupes

6 Synthèse

- Points clefs de réussite
- Facteurs de vigilance
- Conseils à la construction de tableau de pilotage et à leur suivi

Plans d'action individualisés en fonction des situations des participants

Méthode

Pédagogie interactive, combinant apports théoriques, études de cas pratiques et réflexion en commun. L'objectif est d'apporter des réponses concrètes et opérationnelles aux questions que se posent les managers.

Public visé

Les responsables d'unités et managers d'équipes en charge d'accompagner des restructurations, fusions de services, mutualisation d'activités ou fonctions, projets de service, et/ ou d'évaluer leur mise en œuvre.

Durée et conditions

2 jours. Maximum de 12 participants.

Mobiliser une équipe recomposée dans le service public

La maitrise des situations ramifiées

Objectifs

1 Donner un sens à ce que l'équipe vit en matière de changement.

2 Préparer une équipe à appréhender et se fixer de nouveaux repères.

3 Mobiliser une équipe recomposée dans un nouveau contexte.

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes

2 La définition d'objectifs - une méthode pour fixer le sens

- Qu'est-ce qu'un « bon « objectif ? En quoi fait-il sens pour les personnels ?
  - Les niveaux d'objectifs : élémentaires, théoriques, opérationnels, d'expertise
  - Les types d'objectifs cognitifs, affectifs, pratiques
  - Définir des objectifs concrets et leurs conditions d'efficacités
- Des objectifs stratégiques aux objectifs opérationnels
  - Adaptations nécessaire pour donner le sens

  Atelier : Echanges de pratiques et détermination à partir de situations concrètes des participants

3 Les niveaux d'autonomie du personnel

- Autonomie et responsabilité
  - Qu'est-ce que cela signifie pour le responsable ? Les équipes ?
  - La responsabilité partagée
- Actions clefs de la responsabilité
  - Demander, oser se dire, proposer
- Grilles d'observation du degré d'autonomie
  - Grille d'analyse autonomie/engagement et les effets dans l'action

  Atelier : Analyse des pratiques des participants et leurs effets dans l'action

4 Styles de management qui optimise la mobilisation

- Du management participatif au management collaboratif en réseau
  - Avantages et limites de chaque style managérial
- Repérage du style managérial de chacun
  - Auto diagnostic ; échanges sur les effets constatés

  Atelier : Expériences vécues - échanges et analyse *des effets constatés sur la mobilisation des personnels*

5 Les craintes dans un contexte recomposé

- La prise en compte d'un contexte spécifique
  - Craintes des personnels, les changements d'habitude et de repères
- Les craintes face au changement
  - Nature de craintes, effets sur la motivation
- Les comportements de peur face au changement
  - Repli sur soi, opposition, blocage, incompréhension, recherche d'alliés

  Atelier : Echanges de pratiques sur les situations rencontrées et leurs effets

6 Les facteurs de réussite de mobilisation dans un contexte recomposé

- Comment lever les craintes et blocages
- Créer les conditions de la confiance en donnant le sens
- L'importance du temps, de l'espace et des réseaux, de la communication
- Echanges de pratiques sur la remobilisation d'équipes recomposées sur le sens

Méthode

Basée sur les échanges de pratiques et situations de changement à mettre en œuvre sur le terrain. Apports méthodologiques, auto diagnostic.

Public visé

Tout responsable en position décisionnelle et manager d'une équipe, d'un service chargé de mettre en œuvre une nouvelle organisation, d'intégrer de nouvelles activités et agents d'autres structures, et souhaitant conduire efficacement le changement. Tout manager soucieux de renforcer la motivation de son équipe.

Durée et conditions

2 jours. Minimum de 5, maximum de 12 participants.

Optimiser la relation avec les usagers dans un contexte de transformation

Renforcer la qualité & efficacité de la relation service public - usagers

Objectifs

1 Recenser les nouvelles attentes des usagers et les comportements attendus à proposer en retour.

2 Approprier les valeurs actuelles de qualité du service public.

3 Savoir décrypter une situation pour mieux comprendre les besoins d'un usager et proposer une prise en charge de qualité.

Programme

Les valeurs de qualité du service public

1 Quelles sont-elles ?

- Les valeurs prioritaires :
  - Responsabilité
  - Confiance
  - Transparence
  - Proximité
  - Concertation
- Compréhension des enjeux pour le service public
  - Simplifier la relation aux usagers
  - Le guichet unique

Atelier : Les enjeux de ces valeurs, ce qu'elles signifient, à partir des contextes des participants

2 Pratiques actuelles de simplification

- Comment s'exercent-elles concrètement sur le terrain ?
- Recensement des situations classiques/contextes dans lesquels ces valeurs peuvent s'appliquer

Atelier : Échanges de pratiques sur les 5 valeurs; restitution ; synthèse

3 Actions concrètes pour les faire vivre au quotidien

- 3 actions clés par valeur
  - Simplification & façon de conduire l'action

Atelier : Réflexions individuelles puis confrontations et échanges collectifs

Les échanges service - usagers au quotidien

4 Attentes des différents interlocuteurs

- Les différents interlocuteurs du service public
  - Citoyens, utilisateurs du guichet unique, usagers….
  - Le sens de ces appellations
- Attentes majeures des interlocuteurs
  - Recensement des attentes de simplification
- Actions possibles en fonction des attentes
  - Ex : recevoir un client à l'accueil, recevoir un appel entrant ou intercepter un appel sur le poste d'un collègue, gérer un dossier « perdu » …)

Atelier : Construire votre « parcours usager gagnant » ; Sous-groupes / restitutions ; Analyse, synthèse

Identifier les bonnes pratiques

5 Quelle(s) procédure(s) pour quelle(s) demande(s) et quel(s) accompagnement(s) ?

- Apports, points clefs
  - Qualité de service, simplification, usager/citoyen
- Analyse de parcours gagnants types et présentation de grilles
  - Ex : Téléphone – appels sortants/entrants…

6 Harmoniser le discours et la prise en charge des usagers en face à face et au téléphone pour construire une relation durable

- Traitement des objections,
- Déclinaison du rôle d'Ambassadeur : être acteur et promoteur

Atelier : Jeux de rôles et mises en situation (situations de tensions ou gestion des plaintes)

7 Synthèse

- Facteurs d'efficacité, points de vigilance

Méthode

Apports, échanges de pratiques et apprentissage par la mise en pratique, des mises en situations ainsi que des jeux de rôles dont les thèmes seront issus des contextes des participants. Cette approche amène les participants à « vivre et à expérimenter » les valeurs du public dans des situations quotidiennes et à construire leurs premières bonnes pratiques d'Ambassadeur du Service Public.

Public visé

Toute personne en contact direct ou au téléphone avec un usager et qui souhaite renforcer sa pratique en relation avec des usagers, ou agent amené à occuper des fonctions en relation avec le public.

Durée et conditions

1 jour. Maximum de 10 participants.

Préparer son équipe au changement

La maitrise des situations ramifiées

Objectifs

1 Préparer des équipes au changement.

2 Favoriser la mutualisation d'activités, fonctions, services.

3 Accompagner les restructurations efficacement.

4 Réussir les transitions et mobilités que les changements génèrent.

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes

2 Les changements dans leur environnement

- Les points sensibles de changement dans un contexte
  - Sont-ils les mêmes dans tout contexte ?
  - Les identifier & géré
    - Méthodes d'analyse systémique et stratégique.

3 Le changement positif/négatif

- Les perceptions en matière de changement
  - Subi /voulu /projeté
  - Qu'est-ce que changer ? Qui change ?
  - Peut-on changer l'autre?
  - Variations des perceptions dans le même contexte

Atelier : Echanges d'expériences et exercices

4 Résistances au changement

- Pourquoi certains ne veulent pas changer ?
  - Quelles craintes face au changement ?
  - Comment les limiter
- Quels rôles pour le management ?
  - Stratégies et capacités pour gérer le stress
    - Résister aux pressions.
- La perception des risques
  - Repérer où en est chacun
- La courbe du changement

5 Acteur de changement

- Comment devenir acteur de changement ?
  - Les facteurs clefs de réussite
- Avantages et limites de la posture interne/ externe à l'organisation à accompagner

Atelier : Echanges de pratiques et exercices

6 L'Appropriation des changements

- Comment accompagner les équipes et services
  - Passer d'une acceptation passive de changements à un comportement réactif
  - L'appropriation de changements
- Les différentes étapes avant appropriation.
- Grille d'analyse des conditions d'appropriation
  - Les 4A

7 Les leviers du changement

- Conditions d'efficacité et de réussite de changements
  - Le changement intégré dans les pratiques
- Préparer les bases d'un plan d'action mobilisateur
  - Mobiliser son équipe au changement

7 Synthèse, bilan

- Repérer des signaux d'alerte, facteurs de vigilance
- Points clefs d'efficacité
- Conseils pratiques en fonction des situations des participants
- Bilan

Méthode

Exposés, échanges de réflexions, partage d'expériences, étude de situations de changement présentées par les participants, auto diagnostic degré d'appropriation

Public visé

Tout responsable en position décisionnelle et manager d'une équipe, d'un service chargé de mettre en œuvre une organisation, d'accompagner une mutualisation de fonctions, de décentraliser des activités. Les responsables de gestion de personnel souhaitant accompagner les services dans leurs projets impliquant des changements.

Durée et conditions

1 jour. Minimum de 3, maximum de 12 participants.

Repères et ressources efficaces pour mieux s'adapter aux changements

Comment être acteur de son changement ?

Objectifs

1 Renforcer les capacités d'un groupe à faire face positivement aux changements.

2 Préparer et accompagner les personnels à mieux vivre les transitions et changements.

3 Développer sa capacité à être pro actif pour s'adapter aux changements.

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes

2 Se connaitre face au changement

- Repérer son potentiel, sa personnalité, ses atouts, ses valeurs
- Identifier ses limites aidantes et celles bloquantes par rapport aux changements
- Repérer les perceptions et comportement des autres face au même contexte de changement

3 Changement, points de repères

- Qu'est-ce que le changement ?
- Les phases d'un changement
  - La courbe du changement
- Repérer où chacun se trouve dans une situation de changement : « la roue des saisons »

Atelier : Echanges et exercice, la *Roue des saisons*

4 Changement et communication

- Repérer son mode de communication personnel et inter personnel dans un cadre de changement, et identifier celui des autres
  - Analyse des points communs et divergences

5 Stress et changement

- Qu'est-ce que le stress ?
  - Repérer ses manifestations, ses effets pour soi et les autres
- Identifier ses stratégies et capacités pour gérer le stress, et résister aux pressions,
- Repérer celles mises en œuvre par les autres

Atelier *:* Echanges d'expérience et de pratique

6 Bâtir ses repères

- Construire ses propres repères dans un contexte de changement
- Repérer l'expérience des autres

7 Ressources pour agir dans le changement

- Qu'est-ce que des ressources ?
- Identifier ses propres ressources personnelles et ressources externes dans une situation donnée
  - Méthodes d'analyse stratégique

8 Les plans d'action

- Définir son plan d'action pour « faire face »
- Améliorer son potentiel et retenir une première « action positive de changement » à mettre en œuvre
- Définir un plan global pour un service

Méthode

Ancrage sur la pratique vécue sur le terrain par chacun. Recueil de perception des changements subis et des actions entreprises pour faire face. Auto diagnostic de sa pratique de changement ; exercices concrets de repérage de ses ressources pour s'adapter au changement à partir de situations réelles rencontrées par chacun

Public visé

Tout cadre ou agent de services publics concernés par des changements, les restructurations ou les anticipant. Tout service souhaitant préparer son équipe aux changements.

Durée et conditions

2 jours. Minimum de 5, maximum de 12 participants.

Réussir un entretien de recrutement dans un contexte de changement

Gérer son parcours professionnel ou sa mobilité avec efficacité

Objectifs

1 Comprendre comment préparer de manière optimale un entretien de recrutement.

2 Savoir se comporter en entretien afin de se donner les chances maximales de succès.

3 Maitriser les techniques de la communication verbale et non verbale.

Programme

1 Introduction

- Présentation des objectifs
- Tour de table : présentations, partage des attentes

2 Se préparer à un entretien de recrutement dans le public

- Analyser le poste et le contexte
  - Savoir se renseigner : l'organisation, le poste, les interlocuteurs
  - Spécificités du contexte public
  - Comprendre le profil recherché
  - Identifier les compétences clefs
- Analyse croisée de son profil
  - Points forts & faibles par rapport aux exigences du poste
  - Compétences acquises en rapport avec les compétences attendues
  - Ne pas sous-estimer ses chances (*Le candidat parfait n'existe pas*)
  - Être objectif et factuel

  Atelier : Attentes de chacun sur un poste réel visé (ou fiches de postes, ou fiches du répertoire des métiers du public)

- Bâtir un argumentaire
  - Savoir présenter synthétiquement son profil
  - Savoir mettre en perspective et sa carrière
  - Savoir présenter ses réalisations marquantes et mettre en avant ses points forts
  - Savoir argumenter face aux objections du recruteur et aux points faibles de son profil
- S'entraîner
  - Se présenter
  - Présenter rapidement son profil
  - Présenter ses réalisations marquantes
  - Répondre aux objections

  Atelier : Mises en situation à partir des réalités des terrains des participants

3 Savoir se comporter face à un recruteur dans le public

- Les objectifs du recruteur
  - Présenter le poste et l'organisation
  - Apprécier la connaissance du secteur public et de sa culture
  - Apprécier les compétences
  - Évaluer la motivation / Cerner la personnalité
- Les typologies de recruteurs
  - Fonctions / Attitudes et méthodes
- Le déroulement de l'entretien
  - Ponctualité / Tenue vestimentaire
  - Le *style* de comportement vis-à-vis de tous les interlocuteurs
  - Structuration de l'entretien
  - Savoir terminer l'entretien
- Après l'entretien : savoir relancer avec tact
  - Questions et réponses
    - Catégories de questions
  - Savoir se mettre en valeur
    - Liens entre les attentes du poste et son propre profil

  Atelier : Mises en situation à partir des réalités des terrains des participants

4 Communication verbale et non-verbale

- Savoir s'adapter à son interlocuteur
  - Profils psychologiques types : modèle de Holland
  - S'adapter au langage et aux mots de son interlocuteur
  - S'adapter au comportement de son interlocuteur
- Attitude et posture
  - Gérer son attention et s'intéresser à son interlocuteur
  - Faire preuve d'empathie
  - L'écoute active : questionnement et reformulation
- Communication verbale et non verbale
  - L'impact relatif des différents modes de communication
  - La communication non verbale
  - La communication verbale

6 Synthèse

- Retour sur les attentes
- Synthèse des acquis
- Plan d'action personnel
- Bilan, évaluation

Méthode

Pédagogie interactive, combinant apports théoriques, mises en situation, échange d'expériences, et réflexion en commun afin de permettre aux participants de se préparer de manière optimale aux entretiens de recrutement et de maîtriser les techniques de la communication interpersonnelle.

Public visé

Tout cadre ou agent du public souhaitant préparer et gérer son parcours professionnel ou sa mobilité.

Durée et conditions

2 jours. Minimum de 5, maximum de 12 participants.

Solutions innovantes pour gérer le changement

Comment inciter les bonnes idées dans une équipe et les mettre en œuvre

Objectifs

1 Développer la créativité individuelle et de ses équipes.

2 Les faire évoluer, amener le changement en suscitant et exploitant des idées et solutions innovantes.

3 Déployer au quotidien un esprit et une culture de l'innovation.

Programme

1 Introduction

- Tour de table - Partage des attentes

2 Créativité dans le service public au quotidien

- Partage d'exemples de créativité dans le service public à partir des pratiques des participants
- Conditions favorables au développement de la créativité
  - Les facteurs clé de la créativité
- L'usage dans le cadre du travail quotidien
- Vers le changement auquel chacun contribue

3 L'innovation dans le secteur public

- Développement des concepts de la créativité & l'innovation
- Exemples d'innovation dans le service public à partir des pratiques des participants

4 Qu'est-ce que l'innovation ?

- Processus organisationnel, renouvellement des idées
  - Axe création d'idées
  - Axe transformation créative
- Les niveaux d'innovation (incrémentale, rupture …)
- Conditions favorables et bloquants

  Atelier : Echanges de pratiques des participants en sous-groupes et restitution sous forme créative

- Facteurs clés de succès
  - Sélection des projets innovants par rapport à la stratégie
  - L'articulation gestion des compétences à la gestion de l'innovation
  - L'adéquation des instruments de gestion
- Les sept leviers de l'innovation et changements
  - Vision intégratrice / Objectifs ambitieux
  - Alliances énergiques / Organisation souple
  - Communication interactive permanente
  - Professionnalisation du management

5 Innovation participative & intelligence collective

- Posture de management participatif
  - L'écoute, l'échange, l'initiative, droit à l'erreur
  - Eveil, curiosité, audace, prise de risque.
  - Compréhension et adhésion à la culture & vision
  - Valorisation des compétences et de la valeur de chacun
  - Motivation et bien
- Modalités d'action
  - Libre
  - Guidée
  - Amélioration de processus, procédures
- Facteurs clefs d'efficacité

  Atelier : Génération d'idées à partir des problématiques apportées par les participants

6 Changements mis en œuvre avec succès

- Echanges de pratiques en sous-groupes
  - Changement réussis / échoué
  - Facteurs favorables / contraintes rencontrées / solutions mises en œuvre pour les lever
  - Confrontations d'idées
- Contraintes & la conduite d'un changement
  - Transformation des contraintes en opportunités créatives
  - Recherche de solutions innovantes

  Atelier : Développement de solutions innovantes (techniques de créativité)

7 Synthèse

- Points clefs de réussite
- Points de vigilance
- Bilan

Méthode

Elle privilégie l'approche créative, la libération des idées individuelles, et amène à susciter l'intelligence collective du groupe ; elle alterne des apports méthodologiques, avec des mises en situation, des ateliers créatifs, des travaux sur des situations concrètes de changement des participants.

Public visé

Tous chefs de services, responsables du management ou de l'animation d'équipes, souhaitant optimiser leur pratique avec des méthodes et outils concrets leur permettant de faire face avec une équipe dans tout environnement en changement.

Durée et conditions

2 jours groupés. Minimum 5, maximum de 12 participants.