

Confrontés à de nouveaux défis et à un monde de plus en plus complexe, ce ne sont plus seulement les compétences techniques qui sont recherchées et valorisées, mais également les compétences personnelles qui vont permettre aux individus de s'adapter au mieux à leur environnement, d'entrer en relation avec des interlocuteurs multiples et variés, de mobiliser toute leur créativité et leurs capacités d'action :

- la capacité à développer une bonne relation à soi-même pour garder un état d'esprit propice à la **remise en question** : confiance en soi et **capacité à s'affirmer** sans violence ou agressivité, capacité à gérer son stress et à analyser de façon objective, capacité à **écouter ses intuitions pour agir, simplicité**.
- la capacité à créer, développer et **gérer des relations** dans des contextes variés incluant les pressions d'enjeu et l'**interculturalité** : **écouter**, comprendre et **décoder les attentes et besoins** de ses interlocuteurs, négocier, mais aussi **communiquer** avec simplicité et clarté, **désamorcer tensions et conflits**, créer la **confiance**, développer les **synergies**...

3 AXES D'INTERVENTION

■ **Solidité personnelle :**

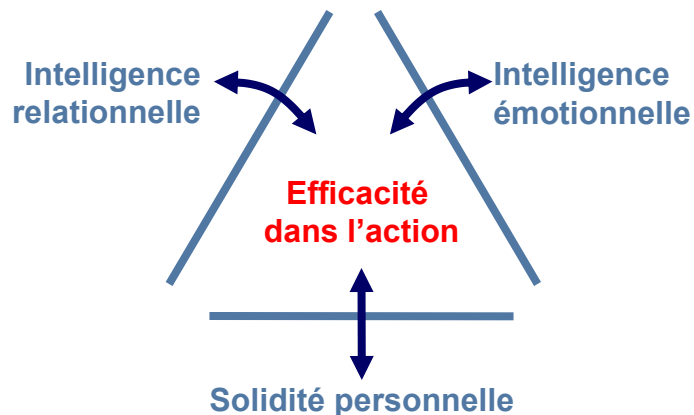
- connaissance et gestion de soi : mobilisation de ses ressources personnelles, affirmation personnelle, confiance en soi, devenir acteur du changement

■ **Intelligence émotionnelle :**

- gestion du stress, prise en compte des intuitions, mieux gérer ses émotions ...

■ **Intelligence relationnelle :**

- Méthode d'écoute active
- Gestion des tensions et conflits
- Développement de l'efficacité en communication
- Favoriser un climat de confiance



« Mieux gérer tensions et conflits »

■ Contexte

Un réseau national (1 000 salariés), spécialisé dans l'aide à la personne souhaite renforcer les compétences relationnelles de ses salariés et leur donner des outils pour mieux gérer les situations tendues (relations inter services, relations interpersonnelles, relations avec les clients).

■ Objectifs

- Identifier les générateurs de tensions (liés à la structure, à l'organisation, aux personnes)
- Faire un diagnostic des situations, à partir de repères et de clés de compréhension
- S'entraîner sur des cas réels, à entrer dans une résolution constructive
- Repérer les points forts, éviter les pièges et les risques d'escalade

■ Modalités d'intervention

Un module de 2 jours intégré dans le programme de formation de l'entreprise

■ Contenu et pédagogie

Définition d'une trame méthodologique, apports et repères pratiques pratiqués aux exemples abordés
Mises en situation accompagnées d'une grille d'analyse, outils d'évaluation et de suivi

RÉSULTATS

- Une formation reconduite depuis plusieurs années dans le cursus de professionnalisation de l'entreprise, en adéquation avec ses valeurs
- Développement de compétences clés permettant de dédramatiser et de gérer plus efficacement les situations problématiques, dans une démarche lucide et positive.

« Etre acteur de son projet professionnel »

■ Contexte

Un des opérateurs majeurs de la vente par correspondance souhaite favoriser la mobilité et l'employabilité de ses employés peu qualifiés dans le cadre de la GPEC.

■ Objectifs

- Favoriser l'implication et la motivation des employés dans la conduite de leur projet professionnel.
- Développer la confiance en soi en identifiant ses compétences professionnelles, et libérer des dynamismes pour entreprendre.
- Accompagner la réalisation du projet (formation, mobilité interne ou externe).

■ Modalités d'intervention

Un module de 2 jours + 1 jour pour les employés, sur la base du volontariat
Un module d'une ½ journée pour les managers, pour les aider à communiquer auprès de leur équipe et accompagner les changements
Déploiement auprès de 200 employés et responsables.

■ Contenu et pédagogie

Pédagogie active ciblée sur

- la valorisation des compétences professionnelles et personnelles par l'analyse d'expériences
- l'entraînement à la prise de parole à partir de mises en situation et d'outils accessibles et conviviaux.

RÉSULTATS

- Responsabilisation et mobilisation des acteurs,
- 40 à 50% de candidats à la mobilité interne ou à la formation
- 20 à 30% en mobilité interne ou externe effective à 12 mois

Nos formations en management s'inscrivent dans une démarche de « management centré sur les personnes ».

Fondée sur les valeurs d'autonomie, de confiance dans les ressources de la personne, d'authenticité et de coopération, cette démarche est centrée sur la personne à double titre :

- **La personne du manager** d'abord car sa fonction l'expose, exige de lui sens du leadership et exemplarité. Il lui est donc nécessaire de se connaître dans l'exercice de sa responsabilité (et pas seulement de maîtriser quelques techniques), d'analyser ses fonctionnements en situation managériale, de savoir reconnaître ses lacunes et d'y travailler. Le développement personnel du manager n'est donc pas un « accessoire », c'est une exigence même dans sa fonction.
- **La personne de ses collaborateurs** : la responsabilité humaine du manager requiert un regard sur les personnes qu'il encadre et pas seulement sur leur travail. Au delà d'une simple mission de contrôle ou de transmission des savoirs, il met l'accent sur la connaissance de ses collaborateurs, leurs besoins, leurs aspirations profondes. Il sait individualiser son management, reconnaître la valeur de chacun, construire le collectif.

▪ Leadership :

Solidité, autorité personnelle, exercice du pouvoir, transmission d'une vision partagée.

▪ Capacités relationnelles :

Ecoute, création d'un climat de confiance et de collaboration, clarté dans la communication, création d'une culture commune, gestion des tensions et conflits.

▪ Pratiques managériales :

- Accompagner et manager ses collaborateurs
- Mener un entretien d'évaluation et de performance
- Développer ses compétences coaching
- Entraîner et fédérer une équipe

▪ Développement des compétences transverses

- Conduite de projet
- Gestion du stress et des émotions
- Méthode de prise de décision
- Méthode de négociation



« Formation à l'entretien annuel de développement de la performance »

■ Contexte

Un groupe de distribution sélective (produits de luxe) souhaite mettre en place une véritable politique de management de la performance, centrée sur la mise en place d'un « entretien annuel de performance et de développement ».

Public concerné : tous les managers responsables d'une équipe

■ Objectifs

- Développer un management par objectifs
- Aider à élaborer des critères de mesure de performance
- Mieux prendre en compte les attentes des collaborateurs

■ Modalités d'intervention

Mise en place d'une formation à la conduite de l'entretien (deux jours) pour l'ensemble des managers de la société

■ Contenu et pédagogie

Elaboration d'un référentiel commun pour les critères d'évaluation

Identification des attitudes propices à la conduite de l'entretien

Mises en situation sur des cas concrets

RÉSULTATS

- Mise en place progressive de l'entretien annuel dans un climat positif
- Diffusion d'une pratique de fixation d'objectifs et d'indicateurs de résultats
- Meilleure écoute des attentes des collaborateurs

« Réussir dans ses nouvelles fonctions de manager »

■ Contexte

Le site industriel d'un groupe agro-alimentaire, leader mondial dans son domaine d'activité, souhaite restructurer son programme de formation initiale des nouveaux managers de proximité.

■ Objectifs

- Faire intégrer les différentes composantes de la responsabilité d'une équipe
- Acquérir les savoir-faire et développer les savoir-être inhérents aux pratiques managériales (développement de la motivation, exercice de l'autorité, construction du collectif...etc).

■ Modalités d'intervention

Mise en place d'un programme de formation initiale au management d'équipes pour les chefs de service et agents de maîtrise du site. Chaque année, une nouvelle promotion suit quatre modules de deux jours répartis sur 6 mois.

■ Contenu et pédagogie

Développement des compétences managériales :

- leadership , capacités relationnelles, gestion des tensions, mener un entretien d'évaluation

L'organisation originale allie travail en salle et applications pratiques sur le terrain

RÉSULTATS

En 5 ans, une véritable culture de management s'est peu à peu diffusée dans l'entreprise.

L'une des caractéristiques les plus marquantes de notre temps réside dans l'accélération des rythmes de changement : qu'il s'agisse de progrès technique, de mentalités, d'organisation, de stratégie, les modifications de l'environnement se font de plus en plus vite.

Les équipes de direction et les managers sont donc soumis à une double contrainte :

- trouver les ressources internes pour faire face aux contraintes nouvelles qui sont générées, et intégrer rapidement les situations, tout en gardant suffisamment de liberté intérieure et de créativité pour être acteur de son adaptation plutôt que de la subir,
- accompagner les équipes dans ce processus : le manager d'aujourd'hui apprend à accompagner les transitions pour que les personnes concernées par ce changement les vivent au mieux, et acceptent progressivement de devenir, à leur tour, actrices du changement, jusqu'à l'atteinte d'une nouvelle situation pleinement assumée.

3 AXES D'INTERVENTION

▪ **Audit managérial et programmes d'accompagnement sur-mesure :**

- Nous vous accompagnons dans l'analyse du changement à vivre, de ses répercussions sur un plan humain et managérial
- Nous élaborons le programme d'accompagnement et de formation, seuls ou en partenariat avec d'autres prestataires

▪ **Accompagnement d'équipes, « team-building »:**

- Construction du collectif (vision, valeurs, projets)
- Fonctionnement d'équipes
- Accompagnement de projet et d'équipes
- Analyse de pratiques

▪ **Coaching individuel* :**

- Coaching managérial et d'efficacité personnelle
- Diagnostic, construction de parcours de formation individualisés

« Programme de professionnalisation des pratiques managériales »

■ Contexte

Une union nationale d'associations oeuvrant dans le domaine de l'environnement et du développement durable, regroupant plus de 70 centres locaux, souhaite accompagner la mutation des directeurs de centres et leurs adjoints en véritables managers opérationnels garants du développement de leurs équipes.

■ Objectifs

- Développer un management par objectifs
- Professionnaliser et harmoniser les pratiques managériales
- Construire un programme tri-annuel de développement des compétences managériales

■ Modalités d'intervention

Réalisation d'un audit de formation interne (questionnaires individuels) et animation de groupes de travail représentatifs des populations concernées.

Élaboration d'un plan de formation sur 3 ans concernant 150 personnes et reposant sur 4 modules fondamentaux de 2 jours et 6 modules optionnels.

RÉSULTATS

- Émergence d'une culture de groupe dans le domaine du management d'équipes
- Développement de la collaboration et capitalisation des savoirs et pratiques managériales

« Développement de la cohésion d'équipe et des compétences relationnelles »

■ Contexte

Une P.M.E industrielle de l'Est de la France (70 salariés), filiale d'un groupe spécialisé dans la fabrication et la distribution d'outils de mesure de quantité et de pression, souhaite améliorer le fonctionnement de son équipe de direction et la communication interne.

■ Objectifs

- Redonner une cohésion à l'équipe de direction, créer la confiance,
- Mettre en lumière les dysfonctionnements relationnels et développer les compétences relationnelles et collaboratives de ses membres.

■ Modalités d'intervention

L'intervention s'est déroulée en trois temps : un premier module de cohésion d'équipe (diagnostic/valeurs et vision partagées), et deux modules de formation/accompagnement axés sur le développement des pratiques relationnelles efficaces au sein de l'équipe et la résolution des obstacles à une bonne communication.

RÉSULTATS

L'équipe de direction a retrouvé le plaisir de travailler en commun et le sens de l'engagement collectif, plusieurs projets inter-services ont pu aboutir dans un climat de confiance renforcé. Compte tenu de ces résultats, une action de démultiplication de la formation a été réalisée pour l'ensemble de l'entreprise.

■ Pourquoi recourir au coaching ?

Souvent isolés, dans des situations complexes, les managers ou responsables ont des besoins évidents, et peuvent se trouver enfermés dans certains paradoxes :

- c'est souvent au moment où l'on a le plus besoin d'aide que l'on se sent seul,
- ce n'est pas auprès de ceux qui sont le plus désireux de l'aider (ses proches ...) qu'il peut trouver l'aide la plus objective,
- ceux qui sont le plus concernés par le problème ne sont pas les plus adaptés ou les plus compétents pour le résoudre.

Pour évoluer, surmonter les obstacles, tenir compte des enjeux de plus en plus complexes, le coaching favorise une ouverture du cadre de référence, propose une altérité, apporte des réponses à des questionnements incontournables : le sens, le développement de l'autonomie, la gestion du changement, le management de l'équipe, le stress ...

■ Place et rôle du coach

- Il croit que le responsable, au cœur de la complexité, est capable de participer à son propre développement, de gérer ses changements.
- Il vise à instaurer des relations de partenariat (autonomie et interdépendance). Il amène ainsi progressivement son client à se passer de lui.
- Il respecte la décision finale du responsable. C'est le responsable lui-même qui répond des décisions et de la vie de son équipe.
- Il connaît l'entreprise dans son organisation, ses procédures, ses limites et points forts, il a une connaissance des équipes et se situe en même temps à l'extérieur de celle-ci.

■ Le coaching PRH : raison d'être et objectifs

C'est l'accompagnement d'un responsable (manager ou pas) dans sa pratique professionnelle, en vue d'accéder à des ressources personnelles nouvelles et parfois insoupçonnées pour une plus grande efficacité. Il s'agit donc d'un « coaching de croissance ».

Objectifs

- Construire un lieu de recul, de véritable communication, d'analyse.
- Développer son leadership. Permettre au responsable d'accéder à ses ressources personnelles, de faire évoluer ses pratiques managériales, ses relations professionnelles.
- Confronter sa lecture des situations tant événementielles que relationnelles.
- Confronter ses décisions, réévaluer une décision si nécessaire.
- Se comprendre, s'évaluer.
- Mettre à plat des situations, prendre au sérieux son ressenti.
- Comprendre les phénomènes relationnels et de groupes.
- Développer son affirmation personnelle
- Accompagner le changement.
- Accéder à une meilleure connaissance des rapports humains en jeu. Etc ...

Les objectifs sont définis en lien avec la personne « coachée » et le représentant

de l'entreprise, préalablement au démarrage du coaching proprement dit. C'est l'autonomie du responsable qui est visée à terme.

Et par là, l'ouverture de son équipe au changement, à la performance.

■ Comment se déroule la séance de coaching

Durant chaque séance, la personne «coachée» travaille à partir de situations professionnelles précises, qu'il souhaite aborder. A travers une écoute attentive, des reflets, des questions, réactions de la part du coach, la personne «coachée» avancera progressivement vers la résolution de ses difficultés, tout en travaillant à dégager ses dynamismes personnels et envisager leur projection opérationnelle.

C'est une relation professionnelle humaine, où le coach s'engage pour rejoindre la personne coachée, dans ses ressources personnelles, pour le stimuler à se déployer à partir d'elles.

Le premier entretien permettra de fixer les objectifs, les axes de progrès ainsi que les modalités pratiques. Le secret professionnel est au cœur de toutes les interventions, conformément au code de déontologie de PRH.

Chacune des rencontres fait l'objet d'une évaluation en fin d'entretien.

A l'issue du coaching, un bilan global permettra de mieux saisir la dynamique de l'évolution personnelle, et les progrès réalisés.

■ Apprentissage et intégration d'outils tels que :

- Analyse de situations.
- Gestion des situations managériales.
- Prise de décision.
- Evaluation des actes posés.
- Anticipation, conduite du changement.
- Prise en compte de ses émotions, prise de recul avant l'action.
- Gestion des tensions et conflits.
- Pédagogie pour l'annonce des décisions, pour la conduite du groupe. Etc...

■ Les coachs PRH

Tous issus d'une expérience professionnelle initiale, doublée d'une formation et d'une pratique approfondie de l'accompagnement humain des personnes. Les coachs PRH disposent d'une approche très concrète et expérimentée des relations humaines dans les milieux professionnels.

Ils utilisent les outils et concepts développés depuis 30 ans au sein de PRH pour accompagner dans le cadre professionnel les cadres et dirigeants.

Les coachs PRH suivent une formation permanente suivie et supervisée afin de garantir aux personnes coachées le professionnalisme attendu.

■ Organisation

Il se pratique en général par séances d'une heure et demie à deux heures, dans le bureau du coach.

Un accompagnement se déroule sur une période de 3 à 8 mois, et prévoit entre 6 et 12 séances, selon les objectifs définis.

Au cours de l'accompagnement, un stage d'approfondissement peut être proposé pour compléter la démarche individuelle, avec des apports sur un thème particulier.

Un contrat fixant les objectifs et modalités de l'intervention est établi avec l'entreprise afin de clarifier les termes de l'accompagnement.