

### Stages Pratiques

Manager les situations complexes : transversal, diversité, conflits.... ( p2 )

Maîtriser le management transversal.... ( p4 )

Manager des équipes à distance.... ( p6 )

Télétravail, guide pratique de mise en œuvre.... ( p8 )

Manager des managers.... ( p10 )

Manager des prestataires de services.... ( p12 )

Management de la diversité.... ( p14 )

Manager une équipe multiculturelle et internationale.... ( p15 )

Manager la nouvelle génération.... ( p17 )

Manager les seniors.... ( p18 )

Le management transgénérationnel.... ( p19 )

Stage pratique de 2 jour(s)  
Réf : TDC

## Participants

Tout manager d'équipe ou de projet qui souhaite trouver des outils pragmatiques afin de faire face à toutes les situations complexes dues à son activité.

## Pré-requis

Aucun

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

## Dates des sessions

Paris

1 oct. 2012, 3 déc. 2012

# Manager les situations complexes : transversal, diversité, conflits

## OBJECTIFS

*Améliorer son mode de management et savoir accompagner au changement ses équipes en toute circonstance. Fédérer les équipes internes et externes à son service, en intégrant la diversité. Concrètement, savoir comment faire pour passer une crise, un conflit, un harcèlement ou un départ.*

### 1) La posture de manager et son évolution

#### 2) Manager à distance

### 3) Créer une cohésion d'équipe dans un management multiculturel

#### 4) Manager en période de crise

## Travaux pratiques

*Etudes de cas concrets. Autodiagnostic de son mode de management, compréhension des processus qui s'installent lors d'un changement. Chaque participant rédige un outil de projet pour appréhender tous les aspects d'une telle démarche. Jeux sur la motivation et les bénéfices du management multiculturel, et sur la mesure du climat social*

## 1) La posture de manager et son évolution

### Expert, manager ou leader ?

- Faire un point sur son mode de management.
- Les différents modes de management et leurs incidences.
- Les origines de la complexité.

### Manager le changement

- Comment se traduit le changement ?
- Qu'attendent les collaborateurs face au changement ?
- La gestion dynamique du changement

### Exercice

*Autodiagnostic de son mode de management. A partir des 4 modes de managements principaux, se situer et mettre l'accent sur les points à améliorer ou à renforcer*

## 2) Manager à distance

### Le télétravail

- Les outils nomades : web, e-mails, visioconférences...
- Manager un télétravailleur.
- Les outils et lieux du télétravail.
- Repenser son organisation et sa communication.

### La gestion d'équipe non hiérarchique

- Les outils de la gestion de projet.
- Comment fédérer des équipes transversales.
- S'appuyer sur des compétences externes : portage salarial, indépendants, free-lance...

### Exercice

*Répondre à un outil de gestion de projet pour déterminer les enjeux de cette démarche. A partir d'un cas spécifique à chaque participant, organiser les grandes lignes d'un projet afin d'avoir les réponses pour le rendre réalisable.*

## 3) Créer une cohésion d'équipe dans un management multiculturel

### L'impact de la diversité

- Fédérer par des valeurs communes.
- Diversité et discrimination.
- Les bénéfices de la solidarité et du travail collectif.
- Intégrer l'égalité hommes / femmes.
- Veiller à maintenir l'équilibre vie professionnelle / vie privée.

### Les bienfaits du décloisonnement

- Fédérer autour de projets communs.
- Les outils de communication ad hoc.
- Intégrer et motiver la génération Y.
- Accompagner et motiver les seniors.
- La religion dans l'entreprise.

### Exercice

*Jeu collectif sur la motivation et les bénéfices du management multiculturel. Travail en équipe sur la communication à mettre en place avec les bons arguments, afin de faire adhérer ses équipes.*

## 4) Manager en période de crise

### Crise oui mais crise de quoi ?

- Les différentes crises.
- Les signes et la gestion du stress.
- Le harcèlement managérial, sexuel ou moral.
- Le burn-out et le mobbing.
- Les départs volontaires ou non.
- Le climat social.

### Gérer les conflits

- Les différents conflits.
- Que fait un manager en cas de conflit ?
- Gérer un conflit entre deux collaborateurs.
- Faire face à un conflit avec une équipe.
- Proposer un contrat de progrès.

### Exercice

*Jeu collectif sur la mesure du climat social. A partir de tous les éléments qui constituent le climat social, poser des actions pertinentes par rapport à son entreprise afin d'améliorer de façon concrète le climat social.*

Stage pratique de 2 jour(s)

Réf : TAN

## Participants

Managers, responsables d'équipe.

## Pré-requis

Expérience souhaitable en management.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

## Dates des sessions

### Paris

14 juin 2012

### Bordeaux

7 juin 2012

### Lyon

7 juin 2012

### Nantes

14 juin 2012

### Rennes

14 juin 2012

# Maîtriser le management transversal

## OBJECTIFS

*Un manager est de plus en plus responsable de projets dans lesquels il n'a pas d'autorité directe sur les autres collaborateurs. Il est donc indispensable de développer des compétences relationnelles et de collaborer efficacement avec des personnes de niveaux hiérarchiques et de groupes différents.*

### 1) Rôles et responsabilités du manager transverse

#### 2) La cohésion de l'équipe et l'orientation

#### 3) La motivation et la mobilisation

### 4) La délégation et la responsabilisation

#### 5) La communication et l'implication

#### 6) Plan d'action personnel de progrès

## Travaux pratiques

*Ce stage, très interactif, s'appuie sur de nombreux exercices pratiques et jeux de rôles filmés avec restitution et analyse individualisée.*

## 1) Rôles et responsabilités du manager transverse

### Se positionner dans sa mission de manager

- Identifier les rôles du responsable de projets.
- Définir les qualités d'un management transverse avec ses collaborateurs et les prestataires

### Comprendre son rôle de fédérateur

- Mettre en place une relation type " partenaire ".
- Apprendre à utiliser les deux facettes du manager transverse : expert et leader
- Renforcer ses compétences du leader

### Travaux pratiques

*Réflexion en sous-groupes sur le rôle du responsable de projet. Se situer dans son organisation Autodiagnostic sur votre style de leadership. Tableau des différents styles de leadership.*

## 2) La cohésion de l'équipe et l'orientation

### Orienter son équipe projet vers les résultats

- Comprendre le fonctionnement des équipes au travail. Identifier les différents systèmes de valeur au sein d'une équipe.

### Fixer le cap et fédérer son équipe

- Définir les bénéfices de la cohésion
- Développer l'adhésion de l'équipe
- Tenir compte des environnements différents
- Instaurer des règles de fonctionnement
- Anticiper les difficultés et promouvoir la résolution autonome de problématiques

### Travaux pratiques

*Mise en situation : savoir s'exprimer et faire adhérer l'équipe projet. Jeux de rôles filmés et débriefing. Etude de cas sur la dynamique d'équipe.*

## 3) La motivation et la mobilisation

### Adapter son style de management selon la situation

- Identifier les facteurs clés de la réussite d'un projet
- Maîtriser le stress d'équipe et personnel
- Tenir compte des rapports de force

### Développer l'autonomie des acteurs du projet

- Mettre en place des indicateurs de réussite et un système de reconnaissance
- Créer une ambiance stimulante par la confiance
- Guider l'équipe vers la réussite

### Travaux pratiques

*Etude de cas sur les rapports de force. Grille d'analyse du degré d'autonomie des acteurs du projet.*

## 4) La délégation et la responsabilisation

### Elaborer un plan de délégation (collaborateurs et prestataires)

- Identifier les tâches à déléguer
- Donner des objectifs clairs et quantifiés
- Mettre en place un système de vérification planifié
- Créer un plan d'avancement en accord avec l'équipe

### Développer vos talents de manager transverse

- Responsabiliser l'équipe à la mise en place des décisions prises
- Apprendre à gérer les priorités du projet et de l'équipe en chef d'orchestre
- Mettre en place les contrats managériaux en fonction de chaque individu
- Définir un échéancier motivant et évaluer les résultats

#### **Travaux pratiques**

*Construire un plan de délégation. Jeux de rôles filmés " communication et délégation ". Débriefing collectif.*

## 5) La communication et l'implication

### **Elaborer un système de communication efficace**

- Apprendre à écouter pour valider les informations
- Pratiquer l'écoute active
- Adapter le langage en fonction de ses interlocuteurs

### **Impliquer l'équipe dans l'anticipation et le traitement des conflits**

- Apprendre à évaluer sur des bases factuelles
- Responsabiliser les acteurs dans la résolution des problématiques

#### **Travaux pratiques**

*Mise en situation : vendre ses idées, s'approprier des outils de communication, développer une stratégie d'influence, comprendre l'impact du discours.*

## 6) Plan d'action personnel de progrès

- Identifier les axes de progrès: objectifs, comment , avec qui ,quand ...
- Critères de mesure et points de vigilance

#### **Travaux pratiques**

*Construire un plan d'action de progrès individuel.*

Stage pratique de 2 jour(s)  
Réf : DIS

## Participants

Ce stage s'adresse à tous les responsables qui souhaitent développer leurs capacités de communication et de management à distance.

## Pré-requis

Expérience souhaitable en management.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

## Dates des sessions

### Paris

11 juin 2012

### Bordeaux

14 juin 2012

### Lyon

10 sep. 2012

### Nantes

24 sep. 2012

### Toulouse

14 juin 2012

# Manager des équipes à distance

## OBJECTIFS

*L'apparition de nouvelles organisations, amène un nombre croissant de cadres à manager des équipes dispersées. Cette formation vous permettra de comprendre les spécificités du management à distance. Elle vous montrera comment gérer et diriger de telles équipes, assurer leur cohésion et optimiser les échanges professionnels.*

**1) Appréhender le management des équipes à distance**

**2) Relever le défi managérial, relationnel et organisationnel**

**3) Savoir créer et entretenir l'esprit d'équipe à distance**

## Travaux pratiques

*Ce cours, très interactif, s'appuie sur de nombreux exercices et jeux de rôles filmés avec analyse individualisée.*

## 1) Appréhender le management des équipes à distance

- Identifier les particularités du travail à distance
- Comprendre les besoins des collaborateurs hors site
- Identifier les enjeux managériaux (opportunités/contraintes)
- Mettre en évidence les pistes d'action et les points de vigilance à exercer

### Travaux pratiques

*Travaux en sous-groupes d'échanges de pratiques.*

## 2) Relever le défi managérial, relationnel et organisationnel

### Se positionner dans sa pratique de manager à distance

- Clarifier les missions de chacun
- Cerner les causes de motivation/démotivation des équipes distantes
- Identifier les évolutions nécessaires dans sa pratique: du style directif à déléгатif
- Se positionner dans sa pratique du management
- Utiliser le style de management en fonction du contexte, de l'enjeu et de son interlocuteur
- Responsabiliser, stimuler et développer l'autonomie de ses collaborateurs distants

### Savoir informer, communiquer et suivre à distance

- Assurer sa "présence" en tant que manager (ni trop, ni trop peu)
- Etre doublement vigilant sur sa communication écrite et orale
- Bâti une communication tournée vers les besoins individuels,
- Créer du lien et éviter le sentiment d'isolement.
- Savoir détecter et apaiser les tensions
- Prendre en compte les remarques individuelles

### Organiser le travail de ses équipes

- Etablir des règles de fonctionnement spécifiques
- Créer un réseau d'informations formel et informel
- Mettre en place les outils de partage d'information et de suivi adaptés
- Entretenir le sentiment d'appartenance à l'équipe

### Travaux pratiques

*Autodiagnostic sur son style de management et sur la propension à déléguer. Jeux de rôles filmés mettant en relief les problématiques de communication : Confier une mission à distance. La relancer. Un travail à été fourni, mais le livrable ne répond pas aux attentes...*

## 3) Savoir créer et entretenir l'esprit d'équipe à distance

### Favoriser l'autonomie des acteurs à distance

- Evaluer les compétences et les motivations.
- Définir des objectifs réalistes
- Assurer avec tact un pilotage par objectifs

### Développer les capacités des collaborateurs

- Evaluer l'autonomie des collaborateurs distants
- Pratiquer la délégation responsabilisante
- Savoir mettre en place et suivre une délégation

### Organiser les équipes à distance

- Tirer partie des outils collaboratifs pour animer son équipe à distance
- Clarifier avantages / limites des différents outils à disposition
- Animer une conférence téléphonique ou une visio conférence

- Mettre en place des indicateurs d'activité

Echanger les informations en situations difficiles

- Gérer les crises et les imprévus à distance

- Maîtriser l'escalade et la surenchère de mails

**Travaux pratiques**

*Mise en situation collective ludique sur les besoins d'information à distance. Simulation de conférence téléphonique. Etude de cas sur un échange de mails. Echanges de pratiques*

Stage pratique de 2 jour(s)  
Réf : TET

## Participants

Tout collaborateur amené à mettre en place le télétravail, à travailler en télétravail ou à manager un collaborateur en télétravail. Collaborateurs des ressources humaines. Responsables, managers et chefs de projet.

## Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

## Dates des sessions

### Paris

18 juin 2012, 15 oct. 2012  
17 déc. 2012

# Télétravail, guide pratique de mise en oeuvre

## OBJECTIFS

*Ce stage vous permettra d'acquérir les principales techniques pour mettre en place le télétravail dans votre entreprise. Vous appréhendez les différentes facettes de cette nouvelle manière de travailler, les acteurs impliqués, le management à distance d'un télétravailleur et l'utilisation des outils nomades.*

### 1) L'évolution et le cadre légal du télétravail

### 2) Les différentes facettes du télétravail

### 3) Manager à distance

### 4) Les outils et les acteurs impliqués

## Travaux pratiques

*Etudes de cas concrets. Travaux pratiques de gestion de ce projet, quiz sur l'aspect juridique du télétravail. Chaque participant détermine durant la formation les enjeux du télétravail dans son entreprise, son organisation dans le temps et la communication de ses bénéfices aux personnes concernées.*

## 1) L'évolution et le cadre légal du télétravail

### L'histoire du télétravail en question

- La définition du télétravail.
- Télétravail et temps partagé.
- Le développement du télétravail en France et ailleurs.

### Le cadre juridique en pleine évolution

- L'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le télétravail.
- L'accord européen sur le télétravail.
- Quelques jurisprudences sur le télétravail.
- L'avenant au contrat de travail;

### Exercice

*Répondre à un quiz sur le télétravail.*

## 2) Les différentes facettes du télétravail

### Les lieux, salariés et métiers du télétravail

- Lorsque le salarié travaille chez lui.
- Coworking, télécentre ?
- Le portrait robot du télétravailleur.
- Quels sont les métiers concernés dans mon entreprise ?

### Avantages et inconvénients du télétravail

- Les principaux freins du télétravail.
- Les principaux avantages du télétravail.
- Le télétravail, une autre façon de travailler.

### Exercice

*Répondre à un outil de gestion de projet pour déterminer les enjeux de cette démarche et sur la représentation du télétravail dans son entreprise.*

## 3) Manager à distance

### Le rôle du manager d'un télétravailleur

- Portrait robot du manager idéal pour le management à distance.
- Mettre en place le télétravail dans une équipe déjà en poste.
- Recruter une équipe.
- Gérer une équipe mixte sédentaires et télétravailleurs.
- Gérer toute son équipe à distance.

### Animer un réseau en interne

- Les règles de l'animation d'un réseau : échanges et motivation.
- De l'intérêt d'un fonctionnement en réseau : développer le travail et les outils collaboratifs.

### Exercice

*Planning prévisionnel des grandes étapes avec les participants.*

## 4) Les outils et les acteurs impliqués

### L'utilisation des outils nomades

- Les avantages du Web 2.0.
- La sécurisation des données en question.
- Mettre en place une Charte Internet.

### Concrètement, installer un télétravailleur

- Le choix du lieu et du mode de communication.

- L'organisation du travail.
- L'équilibre vie professionnelle / vie privée.

#### Les acteurs impliqués

- La vision des dirigeants de l'entreprise et ses valeurs.
- Le rôle du service des Ressources Humaines.
- Quel rôle les Instances Représentatives du Personnel jouent-elles ?

#### **Exercice**

*Jeu en équipe sur les bénéfices du télétravail dans son entreprise.*

Stage pratique de 2 jour(s)  
Réf : MAM

## Participants

Accessible à toute personne qui a pour mission d'animer, motiver et diriger une équipe de managers.

## Pré-requis

Encadrer un ou plusieurs managers.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

## Dates des sessions

### Paris

31 mai 2012, 27 sep. 2012  
8 nov. 2012

# Manager des managers

## OBJECTIFS

*Renforcer son leadership pour se positionner en tant que manager de managers. Gérer sereinement les situations délicates. Relayer la stratégie de l'entreprise auprès des collaborateurs. Faire adhérer et motiver les équipes sur les projets clés et les rendre proactifs.*

### 1) Se positionner en tant que manager de managers

### 2) Développer son leadership

### 3) Piloter une équipe de managers

### 4) Renforcer les compétences managériales de ses collaborateurs

### 5) Animer une équipe solide de managers

### 6) Adapter son management à chaque manager

## Travaux pratiques

*Ce stage, très interactif, s'appuie sur de nombreux exercices pratiques et jeux de rôles filmés avec restitution et analyse individualisée. Des entraînements à partir de situations concrètes et vécues par les participants.*

## 1) Se positionner en tant que manager de managers

- Comprendre son rôle de "manager de managers".
- Les différents niveaux de management.
- Identifier ses leviers d'influence et d'argumentation.
- Convaincre et défendre ses idées devant la Direction.

### Exercice

*Brainstorming et exercices applicatifs.*

## 2) Développer son leadership

- Situer sa personnalité dans sa mission.
- Connaître son niveau de délégation et d'autonomie.
- Construire son identité de leader.
- Développer ses capacités d'anticipation.

### Exercice

*Autodiagnostic et exercices oraux sur le charisme.*

## 3) Piloter une équipe de managers

- Formaliser les règles du jeu.
- Contractualiser ses attentes pour éviter le contrôle non justifié.
- Les niveaux de reporting.
- Mettre en place ses outils de pilotage et tableaux de bord spécifiques aux managers.
- Faire adhérer à la politique de l'entreprise.
- Elaborer les objectifs et les budgets, les décliner.

### Exercice

*Création d'outils de reporting et de fixation d'objectifs.*

## 4) Renforcer les compétences managériales de ses collaborateurs

- L'aider à motiver son équipe.
- Renforcer la confiance en soi de ses managers.
- Savoir les accompagner sans les assister.
- Points de contrôle et système d'alerte.
- Traitement et diffusion des informations.

### Exercice

*Jeux de rôles et réalisation d'une check list de plus de trente actions de motivation simples et concrètes.*

## 5) Animer une équipe solide de managers

- Mettre en place une communication commune.
- Encourager le travail collaboratif.
- Capitaliser sur les meilleures pratiques.
- Transmettre des informations par l'intermédiaire des managers.
- Réguler les relations internes ; créer les conditions d'une coopération efficace et durable.

### Exercice

*Les clés d'une communication interne réussie.*

## 6) Adapter son management à chaque manager

- Donner à chacun le degré d'autonomie adapté.
- Traiter les objections et difficultés.

- Aider un manager dans une situation délicate.
- Recadrer un manager. Gérer des situations difficiles.
- Réguler un conflit dans ses équipes.

**Exercice**

*Recadrage d'un manager et régulation d'un conflit.*

Stage pratique de 2 jour(s)  
Réf : MGS

## Participants

Accessible à toutes les personnes qui ont pour mission d'animer, motiver et diriger une équipe sans liens hiérarchiques, et notamment de prestataires de services.

## Pré-requis

Aucun

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

## Dates des sessions

### Paris

21 juin 2012, 11 oct. 2012  
13 déc. 2012

### Aix

28 juin 2012, 4 oct. 2012  
13 déc. 2012

### Bordeaux

7 juin 2012, 13 sep. 2012  
22 nov. 2012

### Bruxelles

13 sep. 2012, 22 nov. 2012

### Genève

13 sep. 2012, 22 nov. 2012

### Lille

7 juin 2012, 13 sep. 2012  
22 nov. 2012

### Luxembourg

13 sep. 2012, 22 nov. 2012

### Lyon

28 juin 2012, 4 oct. 2012  
13 déc. 2012

### Nantes

14 juin 2012, 27 sep. 2012  
6 déc. 2012

### Rennes

14 juin 2012, 27 sep. 2012  
6 déc. 2012

### Sophia-antipolis

28 juin 2012, 4 oct. 2012  
13 déc. 2012

### Strasbourg

13 sep. 2012, 22 nov. 2012

### Toulouse

7 juin 2012, 13 sep. 2012  
22 nov. 2012

# Manager des prestataires de services

## OBJECTIFS

*Gagner son autorité et sa légitimité dans une relation non hiérarchique, susciter la motivation et l'implication, est un défi à relever dans le management de prestataires. Ce stage vous permettra d'organiser et coordonner vos partenaires externes, en favorisant la coopération.*

- 1) Clarifier les contours de la relation contractuelle
- 2) Evaluer sa performance de manager
- 3) Gagner son autorité et sa légitimité
- 4) Savoir instaurer un management hors hiérarchie

- 5) Susciter la motivation et l'implication des prestataires
- 6) Adapter sa communication en fonction des prestataires
- 7) Faire face aux situations difficiles dues au statut
- 8) Construire un plan Personnel d'Action de Progrès

## Exercice

*Méthodes participatives alliant divers outils pratiques analysant la communication relationnelle du manager et s'appuyant sur des mises en situations professionnelles. Ce cours, très interactif, s'appuie sur de nombreux exercices pratiques et jeux de rôles filmés avec restitution et analyse individualisée.*

## 1) Clarifier les contours de la relation contractuelle

- Identifier le cadre de la relation.
- Les atouts et les limites du management non hiérarchique.
- Les droits et obligations respectives : le cadre légal et contractuel.
- L'identification des interlocuteurs impliqués dans la prestation.

### Exercice

*Jeu permettant d'identifier les avantages et difficultés à manager des prestataires de services.*

## 2) Evaluer sa performance de manager

- Directif ? Persuasif ? Participatif ? Délégatif ? Manager motivant ?
- Plus orienté performances ou humain ?

### Exercice

*Autodiagnostic : évaluer ses capacités personnelles à renforcer la cohésion. Identifier son style de management. Bilan personnel : points forts, points faibles, les points à améliorer.*

## 3) Gagner son autorité et sa légitimité

- Repérer les différentes formes de pouvoir et les différentes façons de renforcer sa crédibilité.
- Légitimer sa fonction, son rôle.
- Développer une autorité non hiérarchique.
- Gagner en charisme, asseoir son leadership et le faire reconnaître face à des prestataires.

### Exercice

*Jeux de rôles sur l'assise du charisme et de la légitimité d'un manager face à des prestataires de services.*

## 4) Savoir instaurer un management hors hiérarchie

- Clarifier les rôles, les missions et les objectifs des prestataires, sans les leur imposer directement.
- Identifier leurs attentes et leurs motivations.
- Organiser et gérer une équipe de prestataires au quotidien.
- Définir et suivre les résultats attendus de la prestation.
- Savoir repérer les comportements et les compétences qui permettent une collaboration efficace.
- Etablir une relation de partenariat avec ses interlocuteurs : la concertation.
- Clarifier les intérêts communs avec les prestataires.

### Exercice

*Construction d'outils de pilotage adaptés aux prestataires de services ;*

## 5) Susciter la motivation et l'implication des prestataires

- Etre convaincant pour mobiliser les contributeurs.
- Savoir mobiliser et faire adhérer. Identifier et agir sur les leviers de la motivation propres à chacun.
- Donner envie de coopérer, même aux plus réfractaires.
- Les différents comportements coopératifs et non coopératifs.
- Créer un contexte relationnel favorable à l'accomplissement de la prestation.
- Identifier les leviers sur lesquels s'appuyer pour influencer et motiver.
- Savoir donner des signes de reconnaissance directs et indirects.

## Travaux pratiques

*Jeux de rôles : entretien de motivation d'un prestataire de services sans lien hiérarchique.*

## 6) Adapter sa communication en fonction des prestataires

- Faire passer l'information, développer l'écoute active.
- Développer un mode de communication motivant
- Etre à l'écoute des tensions et démotivations éventuelles.

### **Travaux pratiques**

*Se mettre sur le même canal de communication que le prestataire de services.*

## 7) Faire face aux situations difficiles dues au statut

- Savoir " dire " les choses avec justesse et assertivité à un prestataire.
- Gérer les personnalités difficiles et lever les résistances dues à leur situation.
- Gérer l'ambiance au sein de l'équipe.
- Savoir recadrer en cas d'écart entre le niveau de prestation attendu et la prestation réalisée.
- Anticiper et désamorcer les conflits.

### **Exercice**

*Simulation filmée : désamorcer un conflit managérial avec un prestataire. Recadrage d'un collaborateur sans lien hiérarchique.*

## 8) Construire un plan Personnel d'Action de Progrès

- Autoanalyse/diagnostic de chaque participant.
- Mise en évidence de ses talents personnels et de ses points de progrès.
- Plan de développement personnel incluant : objectifs, les phases et étapes prévues, les délais fixés, les acteurs impliqués, les obstacles à la réalisation, les résultats attendus.

Stage pratique de 3 jour(s)

Réf : MDI

## Participants

Managers, chefs de projets qui animent des équipes hétérogènes.

## Pré-requis

Management d'équipe.

Prix 2012 : 1730€ HT

Eligible DIF

## Dates des sessions

Paris

1 oct. 2012, 3 déc. 2012

# Management de la diversité

## OBJECTIFS

*Bien manager des équipes issues de générations, d'environnements et de cultures différentes demande une adaptabilité permanente. Dans ce contexte, les managers doivent maîtriser un certain nombre de méthodes et d'outils afin de motiver leurs collaborateurs et les aider à atteindre leurs objectifs.*

### 1) Les problématiques de la diversité

#### 2) Comprendre les différences

#### 3) Gérer la diversité au quotidien

### 4) Les attitudes pour réduire l'impact des différences sur le management

#### 5) Les outils pour réduire l'impact des différences sur le management

#### 6) Maîtriser la diversité dans une équipe

## Travaux pratiques

*Mises en situations comportementales, réflexion de groupe et analyse à partir de cas filmés.*

## 1) Les problématiques de la diversité

- Cultures et diversité.
- Les règles émotionnelles.
- Les répercussions sur les échanges entre individus issus d'environnement différents.

## 2) Comprendre les différences

- Les attentes en fonction des spécificités individuelles.
- Les personnalités culturelles.
- L'impact de la différence sur nos échanges.
- Le processus de réponse et de protection.

### Travaux pratiques

*Mises en situation sur entretien multiculturel. Cas filmés et analysés.*

## 3) Gérer la diversité au quotidien

- Faire de la diversité une richesse.
- Dynamiser des groupes interculturels.
- Comprendre les socles communs.
- Respecter et l'organiser les différences.
- Asseoir la motivation sur des valeurs communes.
- Interpréter les objectifs en fonction des attentes.

### Travaux pratiques

*Travail de groupe sur réunion internationale. Cas filmés et analysés.*

## 4) Les attitudes pour réduire l'impact des différences sur le management

- Etre centré sur " l'intention positive ".
- Identifier les spécificités par l'écoute active.
- Reconnaître l'autre.
- Adopter les bonnes attitudes dans les échanges interpersonnels.

### Travaux pratiques

*Mises en situation sur entretien difficile. Cas filmés et analysés.*

## 5) Les outils pour réduire l'impact des différences sur le management

- Appliquer le processus d'accompagnement.
- Communiquer en tenant compte des différences.
- Développer son adaptabilité.
- Tirer profit des différences.

### Travaux pratiques

*Mises en situation sur entretien projet. Cas filmés et analysés.*

## 6) Maîtriser la diversité dans une équipe

- Assurer la constitution de son groupe par le management de la diversité.
- Développer un sentiment d'appartenance fort entre les membres de l'équipe.
- Faciliter les prises de décisions en groupes hétérogènes.
- Faire collaborer les individus issus d'environnements différents.

### Travaux pratiques

*Mises en situation sur réunion d'équipe. Cas filmés et analysés.*

Stage pratique de 2 jour(s)

Réf : MCI

### Participants

Tout manager impliqué régulièrement dans des relations internationales de travail.

### Pré-requis

Expérience souhaitée en management d'équipe.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

### Dates des sessions

Paris

1 oct. 2012, 3 déc. 2012

# Manager une équipe multiculturelle et internationale

## OBJECTIFS

*Fondé sur l'importance du management d'équipe, ce stage vous aidera à prendre conscience des différences culturelles et de leur impact sur les pratiques managériales et sur la communication. Vous apprendrez à décoder les grandes typologies de culture et de comportement, à anticiper et gérer les malentendus suscités par la différence culturelle et les stéréotypes. Dans cette formation, vous allez également acquérir des clés de fonctionnement et d'efficacité dans un environnement international et/ou pluriculturel.*

**1) Comprendre l'impact de la culture sur les situations de management**

**2) Décoder les grandes typologies de culture et de comportement**

**3) Communiquer efficacement en contexte multiculturel**

**4) Les spécificités du fonctionnement d'une équipe pluriculturelle**

**5) Adapter son mode de management à des situations interculturelles**

## Travaux pratiques

*Autodiagnosics, quiz ludiques, mises en situation filmées. Les participants définissent un plan d'actions à partir des points de progrès diagnostiqués.*

## 1) Comprendre l'impact de la culture sur les situations de management

- Définir les notions de culture et de management interculturel.
- Identifier les spécificités de la relation interculturelle.
- Impact des différences culturelles dans le management d'équipe.

### Travaux pratiques

*Identification et classement des difficultés des managers de cultures différentes. Quiz ludique.*

## 2) Décoder les grandes typologies de culture et de comportement

- Les grandes orientations culturelles dans le monde.

Les quatre axes de Hofstede, fondateur du management interculturel

- Individualiste/collectiviste.
- Masculin/féminin.
- Distance hiérarchique.
- Contrôle de l'incertitude.

Les autres facteurs de différenciation culturelle

- Relation avec l'environnement, avec le pouvoir, avec l'espace. Les différentes notions du temps.

Identifier les facteurs de différenciation culturelle

- Dans la relation hiérarchique (distance/proximité).
- Dans la relation à l'individu et à la collectivité.
- Dans les relations d'équipes.
- Dans la gestion du temps (programmation/réactivité).
- Dans la gestion de l'information (explicite/implicite).
- Dans la gestion du statut socioprofessionnel.

### Travaux pratiques

*Analyse des différentes attitudes de management selon l'origine culturelle des managers. Autodiagnostic.*

## 3) Communiquer efficacement en contexte multiculturel

- Habitudes et cadre de référence.
- Communication implicite et explicite, verbale et non verbale, stéréotypes et conséquences, etc.
- Communication interculturelle écrite et orale.

## 4) Les spécificités du fonctionnement d'une équipe pluriculturelle

- Identification des points de convergence et divergence.
- Définition des objectifs communs.
- Evaluation temps de travail / obtention d'un consensus.

### Travaux pratiques

*Elaboration en commun d'une grille de décodage des différences culturelles et cas pratiques. Jeux de rôles filmés.*

## 5) Adapter son mode de management à des situations interculturelles

- Les rôles du manager international et/ou pluriculturel.
- Gérer efficacement le temps.
- Manager des personnes de culture différente.

- Recadrer un collaborateur étranger (africain, indien, chinois, anglo-saxon... : les différences).
- Gérer les situations difficiles (la distance, les incompréhensions, les conflits...).

**Travaux pratiques**

*Mises en situations de négociations interculturelles, entretien de recadrage, conduite de réunions, gestion des conflits.*

Stage pratique de 2 jour(s)  
Réf : GEN

## Participants

Tout manager et dirigeant ayant à diriger des collaborateurs issus des nouvelles générations.

## Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

## Dates des sessions

### Paris

4 juin 2012, 18 oct. 2012  
13 déc. 2012

# Manager les nouvelles générations

## OBJECTIFS

*Comprendre les spécificités des nouvelles générations devient incontournable pour tout manager. Au-delà de cette compréhension, cette formation vous permettra de trouver la posture adaptée pour une collaboration réussie.*

**1) Comprendre les Y face à leurs valeurs, leurs comportements et leurs attentes**

**2) Communiquer efficacement et trouver une juste posture face aux Y**

**3) Trouver un mode de management adapté, créer la cohésion**

**4) Analyser ses propres pratiques managériales**

## Exercice

*Mises en situations professionnelles, exercices et ateliers. Analyse de pratiques et mise en place de solutions nouvelles et adaptées. Apports théoriques en rapport avec les exercices travaillés. Elaboration d'un plan de développement personnalisé et préparant l'après formation.*

## 1) Comprendre les Y face à leurs valeurs, leurs comportements et leurs attentes

- Prise de conscience des différences transgénérationnelles.
- Comprendre les Y face au travail et à l'entreprise.
- Intégrer les modes relationnels des Y, leur rapport à la hiérarchie, à l'autorité.
- Comprendre les motivations réelles de la nouvelle génération face à l'entreprise.

### Exercice

*Discussion- débat : mon rôle face aux Y.*

## 2) Communiquer efficacement et trouver une juste posture face aux Y

- Trouver une posture adaptée en tenant compte des attentes des Y.
- Chercher les informations sources d'une communication efficace.
- Comprendre les représentations limitantes.
- Savoir se remettre en question dans la relation à l'autre, être en ouverture.
- Utiliser la différence pour renforcer la relation.

### Exercice

*Adapter son mode de communication à la situation et à l'interlocuteur.*

## 3) Trouver un mode de management adapté, créer la cohésion

- Oser inventer de nouvelles manières d'envisager le management.
- Connaître les leviers motivationnels.
- Ne pas lutter contre la différence, mais construire avec.
- Apprendre à coconstruire avec la génération nouvelle.
- Savoir gérer les tensions liées aux différences.
- Permettre à l'équipe d'intégrer les nouveaux éléments.
- Savoir utiliser les forces et compétences des Y.
- Trouver une cohésion d'équipe tenant compte des différences.
- Accompagner les Y dans leur intégration.
- Accompagner le reste de l'équipe dans l'intégration des Y.
- Amener l'équipe à une maturité par la différence.

### Exercice

*Inventer de nouveaux modes managériaux. Jeux de rôles : se mettre à la place des Y pour mieux appréhender leurs réactions et comportements face au manager.*

## 4) Analyser ses propres pratiques managériales

- Comprendre quel manager je suis.
- Enrichir ses pratiques de l'apport de la formation en respectant son style.
- Savoir concilier ses enjeux propres, ceux des Y et ceux de l'organisation.

### Exercice

*Analyse de pratiques managériales à partir d'expériences vécues,*

Stage pratique de 2 jour(s)  
Réf : IOR

## Participants

Managers d'équipe.

## Pré-requis

Expérience requise en management d'équipes.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

## Dates des sessions

Paris

24 sep. 2012, 26 nov. 2012

# Manager les seniors

## OBJECTIFS

*Renforcer l'implication des seniors constitue une démarche de management indispensable pour valoriser l'ensemble du capital humain de l'équipe et favoriser le partage des compétences vis-à-vis des plus jeunes. Pour les managers, le défi consiste à se positionner face à des collaborateurs au savoir-faire et à la personnalité rompus à divers environnements professionnels.*

### 1) Comprendre les spécificités des collaborateurs seniors

### 2) Optimiser sa communication interpersonnelle

### 3) Utiliser les leviers de motivation spécifiques aux seniors

### 4) Animer une équipe composée de juniors et de seniors

## Travaux pratiques

*Au cours de ce stage, les participants seront amenés à rejouer devant la caméra des situations professionnelles réelles et à les débriefing pour acquérir des outils directement utilisables sur le terrain.*

## 1) Comprendre les spécificités des collaborateurs seniors

- Définir ce qu'est un senior : un collaborateur expérimenté ? Un plus de 45 ans ? Un plus de 50 ans ?
- Remettre en question les idées toutes faites sur l'immobilisme supposé des seniors : réticence au changement, capacités d'apprentissage amoindries...
- Existe-t-il une relation spécifique des seniors face à l'entreprise et à l'autorité ?

### Travaux pratiques

*Partages d'expériences avec exposés de situations professionnelles par les participants. Conseils de base.*

## 2) Optimiser sa communication interpersonnelle

- Faire connaître ses objectifs pour le collaborateur senior lors d'entretiens individuels réguliers.
- Repérer ses atouts personnels pour favoriser sa communication avec les seniors.
- Transmettre sa conviction et sa vision lors de réunions d'équipes.
- Envoyer des signes de reconnaissance positifs.
- Oser recadrer un collaborateur plus âgé / expérimenté que soi-même.

### Travaux pratiques

*Jeux de rôles filmés à partir de situations professionnelles authentiques puis débriefing en groupe avec présentation d'une boîte à outils.*

## 3) Utiliser les leviers de motivation spécifiques aux seniors

- Créer une ambiance dynamisante pour toute l'équipe.
- Comprendre les peurs face au changement et y apporter une réponse positive.
- Prendre en compte les besoins individuels.
- Mettre en avant la valeur ajoutée de chaque collaborateur sans l'enfermer dans un rôle statique.

### Travaux pratiques

*Réalisation d'un atelier de brainstorming en sous-groupes avec restitution générale pour synthèse commune.*

## 4) Animer une équipe composée de juniors et de seniors

- Faire le point sur les compétences respectives.
- Développer son image de leader et asseoir sa légitimité face aux seniors.
- Valoriser les savoir-faire et savoir-être spécifiques à chaque membre de l'équipe.
- Favoriser le transfert des compétences.
- Etablir une confiance réciproque.
- Sortir des logiques individuelles pour créer une cohésion d'équipe.

### Travaux pratiques

*Exposés individuels filmés avec analyse personnalisée.*

Stage pratique de 2 jour(s)  
Réf : MGE

## Participants

Managers, responsables de collaborateurs appartenant à différentes générations.

## Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2012 : 1250€ HT

Eligible DIF

## Dates des sessions

### Paris

11 juin 2012, 8 oct. 2012  
17 déc. 2012

# Le management transgénérationnel

## OBJECTIFS

*Cette formation présente un modèle de management qui, dans chaque domaine (délégation, pilotage, formation, stimulation...), tient compte des spécificités des différentes générations pour en valoriser les compétences et les faire travailler efficacement ensemble.*

**1) Les différentes générations présentes dans l'entreprise et leur cadre de référence**

**2) Partir de ce qui relie au lieu de se focaliser sur les différences**

**3) Développer un nouveau style de management**

**4) Cohabitation intergénérationnelle harmonieuse au sein de l'entreprise**

## Travaux pratiques

*Autodiagnos, tests, mises en situations actives, échange d'expérience, debriefing personnalisé.*

### 1) Les différentes générations présentes dans l'entreprise et leur cadre de référence

- Boomers, X et Y à travers l'analyse de leurs représentations du travail, des rapports à l'entreprise et à l'autorité.
- Comprendre les codes, les besoins et les motivations de chacun.
- Mesurer les impacts de ces différences générationnelles sur les pratiques managériales.
- Identifier les différences pour les dépasser et s'adapter à un cadre de référence différent du sien.

#### Exercice

*Exercice d'application : travail en sous-groupes pour identifier les attitudes des différentes générations par rapport au travail, aux valeurs professionnelles, au respect des règles et de la hiérarchie, à la collaboration.*

### 2) Partir de ce qui relie au lieu de se focaliser sur les différences

- Ajuster sa communication et son management en fonction des différences de l'autre.
- Prendre en compte la motivation et la maturité de l'autre dans sa délégation au quotidien.
- Anticiper les conflits et gérer les tensions interpersonnelles qui surgissent au sein de l'équipe de par les différences de génération.
- Développer la cohésion et l'efficacité de l'équipe à travers l'Analyse Transactionnelle.

#### Exercice

*A partir de l'exercice de la Nasa, des profils de process com, animation d'une réunion transgénérationnelle.*

### 3) Développer un nouveau style de management

- Porter les valeurs intergénérationnelles de son équipe.
- Définir le cadre d'une équipe efficiente.
- Fixer des règles du jeu claires et partagées.
- Rester ferme sur les objectifs du service et de l'organisation.
- S'imposer par sa compétence.

#### Exercice

*Fixation d'objectifs motivants en fonction des typologies des trois générations.*

### 4) Cohabitation intergénérationnelle harmonieuse au sein de l'entreprise

- Permettre à chacun de trouver sa place au sein de l'équipe.
- Capitaliser sur les différences pour développer l'efficacité collective et la valeur ajoutée de l'équipe.
- S'appuyer sur les compétences des juniors et l'expérience des plus âgés.
- Faciliter et organiser le transfert de savoir-faire.

#### Exercice

*Plan de progrès personnel pour faire travailler efficacement ensemble les générations présentes dans son équipe.*