

FORMATION



**GESTIONNAIRE
DE PETITE OU MOYENNE
STRUCTURE**

**Titre professionnel de Niveau III
RNCP: 13733
CPF: 2593**

**Gestionnaire de Petite ou
Moyenne Structure**

CCP1 : Gérer des personnes



**Avec cette formation, vous
y parviendrez !!!!**

CONTACTEZ-NOUS!

Votre Conseillère Formation
Madame Dalila DOUHOU

☎ 04.91.15.71.12

dalila.douhou@soft-formation.com



Programme de retour à l'emploi en cours intensifs de 9 semaines

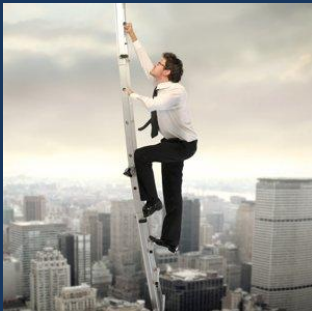
FORMATIONS	NOMBRE DE SEMAINES	PERIODES
Gérer des personnes	9 semaines	Voir calendrier
NOMBRE DE PARTICIPANTS	HEURES/ SEMAINE	NOMBRE D'HEURES/JOUR
A partir de 6 personnes*	35 H	7 H
TOTAL HEURES	COÛT HORAIRE	COÛT TOTAL
315 H	A déterminer	Selon budget

* Le stage sera ouvert sous condition d'inscription de 6 participants minimum.

Test d'évaluation et certification de compétences en fin de formation.



OBJECTIFS



Identifier les conditions d'efficacité du management de proximité, mettre en œuvre les outils et méthodes pour animer une équipe au quotidien et se positionner en tant que responsable d'équipe(s).

Organiser le travail de son équipe et répartir les missions. Pouvoir fixer des objectifs et en suivre la réalisation et évaluer le travail de ses collaborateurs.

Structurer son management et animer une équipe à distance / en réseau.

Comprendre sa relation au temps. Identifier ses principaux facteurs de stress, apprécier l'influence de ses modèles comportementaux sur le survenu du stress, acquérir et expérimenter un certain nombre de méthodes physiologiques antistress et choisir ses solutions

Maîtriser les techniques de la délégation et intégrer la délégation comme un outil pour développer l'autonomie des collaborateurs.

Identifier les motivations et les causes de démotivation de ses collaborateurs. Agir sur les leviers de la motivation de son équipe et bâtir un plan d'action pour renforcer et stimuler son équipe.

Maîtriser les techniques de conduite de réunion tant au plan technique que comportemental, adapter son style d'animation à la nature de la réunion.

Anticiper et limiter les tensions ou les conflits par un décodage adapté. Résoudre de façon durable les conflits entre les personnes, les équipes, de manière à travailler, efficacement et ensemble, dans la durée. Disposer des clés pour maîtriser les difficultés ultérieures et renforcer concrètement la synergie.



Connaître le fonctionnement, les attributions et les moyens d'action des différentes instances représentatives du personnel. Appréhender les bases juridiques nécessaires à l'exercice du mandat. Etre à même de bien représenter et assister les salariés.

Comprendre l'intérêt de l'évaluation comme outil de management et régulateur relationnel. Acquérir une méthodologie de conduite des entretiens d'évaluation.

Décrire et faire évoluer les fonctions et les postes. Coter les postes
Connaître les notions de droit social

METHODOLOGIE

Combinaison opérationnelle de concepts, de compétence émotionnelle et d'entraînements concrets sur des cas vécus par les participants.

PUBLIC

Toute personne souhaitant développer ses capacités managériales (Niveau Bac +2 requis ou personne ayant 5 années d'expériences dans une branche professionnelle avec gestion d'équipe et personnel)



CONTENU DE LA FORMATION

CCP1 : Gérer les personnes

MODULE 1 : ENCADRER ET ANIMER UNE EQUIPE

MANAGER SES EQUIPES : LES FONDAMENTAUX

Se positionner en tant que manager

Les fondamentaux du management d'équipes

Dégager les styles de management de chacun et l'environnement managérial

Identifier chaque style de management

Analyser les forces et les faiblesses de chaque style

Renforcer un comportement favorable de manager

Présentation des différents comportements que j'adopte en situation de crise
Eviter les comportements de fuite, attaque, manipulation et préférer s'affirmer simplement

Exercer et développer une autorité positive en affirmant sa confiance en soi

Mettre en évidence ses attitudes de base
Mettre en place une relation "gagnant-gagnant" avec ses collaborateurs

Organiser, animer et motiver son équipe

Clarifier les rôles dans l'équipe et définir les objectifs
Motiver les membres de son équipe
Manager d'anciens collègues et des collègues plus âgés
Améliorer la performance de l'équipe grâce à un management adapté
Orienter l'action collective : objectifs et règles du jeu

Communiquer efficacement

Adopter les attitudes adéquates dans la relation de face-à-face
Faire face aux conflits et situations difficiles
Savoir formuler et recevoir une critique.



RENFORCER SON EXPERTISE MANAGERIALE



Définir la performance de son entité

Qu'est-ce que la performance ?
Pilotage de l'entité

Mobiliser les énergies individuelles et collectives

Créer les conditions favorables à la performance de l'équipe
Mobiliser l'équipe autour de valeurs communes
Diagnostic des compétences et du potentiel de l'équipe
Développer le talent de ses collaborateurs

Piloter et organiser l'activité

Missions et activités
Clarification des rôles
Relations entre compétences, valeurs et performances
Outils de pilotage de l'activité
Conception et utilisation des tableaux de bord

Manager par objectifs et avec des indicateurs

Définir les bons objectifs
Définir les bons indicateurs

Animer la performance collective

Manager la performance
Donner du sens aux efforts collectifs
Reconnaître les performances

Evaluer les collaborateurs

Connaître les facteurs de performance individuelle
Conduire des entretiens de performance
Repérer et développer les compétences-clés
Analyser les faibles performances et réagir

GERER EFFICACEMENT SON TEMPS ET SON ORGANISATION &

PREVENIR ET GERER LE STRESS

La relation au temps

L'approche personnelle : perception du temps
L'évaluation de son mode d'organisation
Le temps professionnel, le temps personnel
L'analyse des « voleurs de temps »
L'action personnelle à mener

Les outils d'organisation du travail

La méthode ABC
Le plan de travail
Les outils d'organisation
Les check list ou les modes opératoires
La gestion de l'information



Gestion
du
TEMPS



La relation avec les autres

La communication efficace
La gestion du téléphone, des réunions, des entretiens
La délégation
La démarche assertive

Le plan d'action individuel

La volonté de changer
La formulation d'objectifs réalisables
Le plan d'action

Les causes du stress

Causes externes
Causes internes
Moyens d'agir sur les causes



Le mécanisme du stress et ses effets

Manifestations du stress
Prévenir l'usure et le traumatisme
Gérer l'angoisse (Techniques de compensation, de décompression et de relaxation)

Communiquer avec moins de stress

Identifier les jeux relationnels source de conflit
Communication assertive
Gestion de notre propre personnalité

Elaboration d'un plan d'action personnalisé



DELEGUER ET RESPONSABILISER SES COLLABORATEURS

Enjeux de la délégation

Utilité de la délégation pour le délégateur et le délégataire
Rôles du délégateur et du délégataire
Impact de la délégation sur le développement de l'autonomie des membres de l'équipe
Auto diagnostic de ses propres pratiques
Identification de ses propres résistances face à la délégation

Pédagogie de la délégation

Conditions d'une bonne délégation
Objet de la délégation
Définition des contours de la délégation

Outils de la délégation

Choisir les informations à transmettre
Fixer des objectifs et savoir les formuler
Accompagner le délégataire
Gérer la résistance et savoir rassurer
Tenir les délais
Gérer les imprévus
Savoir évaluer le résultat

Entretien de délégation

Connaître le schéma de la communication
Utiliser les ressources de la communication orale pour mieux argumenter
Maîtriser les techniques de l'écoute active
Savoir décrypter le non verbal
Gérer les différentes phases de l'entretien de délégation



MOTIVER ET DYNAMISER SES EQUIPES

Enjeux de la motivation

Activités des collaborateurs et leur « sens »
Reconnaissance : gestion des ressources humaines

Diagnostic des motivations et des démotivations

Faire le bilan des intérêts de son équipe
Identifier des signes de démotivation, conduire les entretiens individuels, établir une grille de synthèse
Identifier les conséquences de la démotivation sur les performances
Mettre en place un plan d'action

Agir sur les leviers de la motivation

Positionnement (clarification des rôles)
Reconnaissance
Perspectives

Techniques pour motiver

Sens, gestion de carrière, orientation, formation et développement, mobilité, ...
Objectifs et évaluation des résultats
Rémunération
Formation
« Compliment minute »
Evaluation annuelle
Management participatif
Promotion individuelle

Outils de la délégation

Choisir les informations à transmettre
Fixer des objectifs et savoir les formuler
Accompagner le délégataire
Gérer la résistance et savoir rassurer
Tenir les délais
Gérer les imprévus
Savoir évaluer le résultat



ANIMER SES REUNIONS EFFICACEMENT

Éléments de communication

Schéma de la communication
Domaines de la communication
Facteurs d'une bonne communication avec autrui

Différents types de réunion

Réunion d'information ascendante
Réunion d'information descendante
Réunion de concertation
Réunion de créativité

Préparation de la réunion

Préparation matérielle
Préparation méthodologique

Conduite de la réunion

Styles d'animation
Utilisation des supports (vidéo projection, tableau papier...)
Fonctions internes dans une réunion



Gestion du groupe

Fonctions et rôles dans un groupe
Phénomènes de groupe
Contrôle des situations

Suivi de la réunion

Rédaction du compte-rendu
Suivi des décisions adoptées

INITIATION A LA PNL

Observer et comprendre les cartes du réel:

Connaitre les 9 présupposés de la PNL
Comprendre les liens entre comportements, états, processus, Interactions
Connaitre et utiliser les systèmes de représentation sensorielle

Prendre contact:

Savoir observer
Etablir un contact positif
Savoir synchroniser

Passer de l'état présent à l'état désiré:

Savoir explorer les états
Activer des états ressources
Elaborer des ancrages
Savoir alterner les positions de perception



Présentation des principes
Démonstration par la pratique
Exercices d'application

Bien utiliser le langage :

L'écoute active
Détecter et explorer les métas modèles du langage

GERER DES CONFLITS



La nature des conflits et des tensions

Différents types de conflits : interpersonnels et entre structures, de territoires et de valeurs, de principe et de pouvoir.

Identifier la naissance d'un conflit

Faut-il laisser naître un conflit, puis le gérer ou l'étouffer ?

Mieux se connaître et s'enrichir des différences, pour mieux résoudre les conflits

L'enchaînement de ses réactions face aux conflits

Les différences génératrices de tensions et de conflits

Les clés pour limiter les tensions issues d'une différence de fonctionnement entre les personnes, les notions d'ombre et de bouc émissaire.

Les lois de l'entraîneur pour exprimer ses reproches et ressentiments en sécurité

Comment gérer un conflit interpersonnel ?

Des difficultés relationnelles aux tensions et conflits



Clés pour la gestion d'un conflit dans lequel nous sommes partie prenante ou arbitre
Gérer les personnalités difficiles
Peut-on toujours gérer un conflit ?

Comment gérer un conflit entre les structures d'une entreprise ?

La notion de territoire, de la pyramide au réseau. Missions et objectifs antagonistes
Les conflits et les tensions issus des changements d'organisation
Sortir positivement d'un conflit entre structures et bien communiquer

Démarche par étapes pour une résolution gagnant - gagnant

Méthode globale d'intégration des points de vue antagonistes, la dynamique des conflits, la maîtrise de la communication.

Négociation, influence et créativité.

La médiation : conditions de réussite et limites.

Les conséquences positives d'un conflit bien géré.

Se préparer aux issues extrêmes d'un conflit.

Outils et techniques pour progresser au quotidien, les pièges à éviter.

Constitution de sa boîte à outils personnelle et de son plan de progrès adapté.



MODULE 2 : ORGANISER ET ASSURER LE FONCTIONNEMENT D'UNE UNITE

MANAGEMENT DE PROJET

Cadrer le projet

Formaliser les idées à l'origine du projet : rédiger le cahier des charges
Prendre conscience de l'importance de la maîtrise des délais contenus

Organiser le projet

Décomposer le projet en système, produit et tâche (le BS)
Préciser les responsabilités
Définir les travaux avec les fiches des tâches

Etablir une première planification

Concepts : activités, liens et ressources
Démarche théorique de planification (le PERT, le GANTT)
Planification par les objectifs, par les tâches, par les moyens
Prise en compte des contraintes externes

Identifier et utiliser les marges

Définition : marge libre et marge totale
Principes et exceptions
Règles d'utilisation

Rentrer dans les objectifs de délais

Estimer les délais : durée globale et durée des tâches.

Prendre en compte les ressources

Etablir un plan de charge et l'optimiser (nivellement, lissage)
Prendre en compte l'organisation des ressources
Intégrer des éléments de travail en groupe

Mettre en place le référentiel délai

Anticiper les problèmes opérationnels : identifier les points critiques
Analyser et manager les risques
Définir le mode de suivi : jalons, revues et méthodes de suivi
Etablir le planning de référence, obtenir l'engagement des acteurs

Pratiquer les réunions d'analyse de planification

Organiser une réunion d'analyse : les personnes, les informations
Choisir et maîtriser la démarche
Pratiquer la planification par les objectifs
Pratiquer les choix d'option sous l'aspect : coûts/délais
Pratiquer le planning de coordination
Les questions clés, les comportements gagnants.

Piloter l'avancement

Organiser une réunion d'avancement
Gérer des aléas et des modifications
Prendre des actions correctives, re planifier
Communiquer l'avancement

Progresser avec des indicateurs pertinents

Pratiquer l'avancement physique
Analyser les écarts, les tendances
Construire un tableau de bord
Présenter un planning : conventions

Manager avec le planning

Hiérarchiser les plannings
Planification stratégiques/programmes/Projets/Sous projets
Planification projets / planification métiers
Organiser le cycle de mise à jour

Aspects relationnels et humains

Analyser les obstacles à la planification
Impliquer les acteurs dans la construction du planning
Négocier et obtenir l'engagement des parties prenantes.

Synthèse

Connaître le point clé de la démarche de planification
Améliorer la planification par le retour d'expérience
Comprendre et faire comprendre la mission de la planification



Éléments de la communication

Schéma de la communication
Domaines de la communication
Facteurs d'une bonne communication avec autrui

Différents types d'animation

Mieux connaître son propre fonctionnement
Définir les enjeux et les objectifs
Favoriser les flux d'informations ascendants et descendants
Mobiliser les personnes et être persuasif, convaincant, sans lien hiérarchique.

Savoir argumenter et négocier dans une relation gagnant gagnant

Enjeux et techniques de l'argumentation
Enjeux et techniques de la négociation
Prévention des conflits et gestion des situations sensibles
Comment faire passer son autorité sans lien hiérarchique ?



Établir des échanges dans une logique de coopération et de collaboration

Prendre en compte chaque individu, son cadre de référence, clarifier les intérêts de chacun
Faire preuve de conviction et de persuasion
S'affirmer dans son rôle
Se motiver autour du projet, du processus
Coordonner l'ensemble.

MODULE 3 : ORGANISER ET ASSURER LA GESTION OPERATIONNELLE DES RESSOURCES HUMAINES

DROIT SOCIAL : LES FONDAMENTAUX



Introduction

L'évolution historique du droit du travail
Les sources du droit du travail
Les organes du droit du travail

Le recrutement du salarié

Le choix
Le consentement des parties
Les formalités de recrutement

Le contrat de travail

Les critères
Le contenu
Les typologies :
CDD
CDI
Le travail temporaire

La période d'essai

La notion

La durée de la période d'essai

La rupture de la période d'essai.

Les mesures disciplinaires

Le règlement intérieur

La notion de fautes et de sanctions

Les règles procédurales

La suspension du contrat de travail

Les principales causes

Les effets

Les illustrations

Le régime de la suspension en cas de maternité

Le régime de la suspension en cas de maladie.

La modification du contrat de travail

La notion

Le régime juridique.

La rupture du contrat de travail

La notion de licenciement et de démission

LES DELEGUES DU PERSONNEL ET LE COMITE D'ENTREPRISE

Introduction

Présentation générale des institutions représentatives du personnel

La mise en place des institutions représentatives du personnel

L'organisation des élections

L'élection des délégués du personnel

La mise en place du comité d'entreprise

Le contentieux de la désignation

Les fonctions des institutions représentatives du personnel

Les missions des délégués du personnel

A) Missions spécifiques

B) Missions supplétives

Les attributions du comité d'entreprise

A) Attributions économiques

B) Attributions sociales et culturelles

C) Attributions du comité central d'entreprise, des comités d'établissements et du comité de groupe

Le fonctionnement des institutions représentatives du personnel

L'organisation des délégués du personnel

L'organisation du CE

Les moyens d'action des institutions représentatives du personnel

Les moyens d'actions des organes représentatifs du personnel

L'attribution de la personnalité juridique

L'attribution du budget de fonctionnement

La mise à disposition d'un local

Le recours à expert

Le droit d'alerte



Les moyens d'action des salariés titulaires d'un mandat représentatif

Les libertés de circulation et d'expression
L'attribution de crédits d'heures

Le statut protecteur des représentants du personnel

La protection en cas de rupture du contrat de travail
Le délit d'entrave

Les grands points du droit du travail

Les sources du droit du travail
Les juridictions du travail
L'inspection du travail
Le règlement intérieur
Réglementation et aménagement du temps du travail
La rupture du contrat de travail (les différents types de licenciement)
Le chômage partiel
L'exercice du droit de grève
La formation professionnelle
La législation sur les travailleurs handicapés.

CONDUIRE UN ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

L'entretien annuel : un moment fructueux

Perception de l'évaluation : dédramatiser le moment
Définition et contexte
Intérêts de l'entretien

Les outils nécessaires à l'entretien d'évaluation

La fiche de poste
La grille d'évaluation
Le support d'entretien



La préparation de l'entretien

L'entretien
Quelques principes de base de la communication
Schéma de l'entretien : L'écoute indispensable
La prise de parole : Analyse des succès et des difficultés rencontrés, le cas échéant
Vœux en matière de : formation, mobilité, évolution
Négociation des nouveaux objectifs : notion de contrat
Le questionnement, l'échange
Mise à jour de la fiche de poste

L'analyse de l'entretien

Fiches synthétiques des objectifs
Auto-évaluation

Mon projet pour demain

Déterminer les principaux axes de progrès par participant
Préparer un plan d'action / d'amélioration stratégique.

RECRUTEMENT : DE LA DEFINITION DES BESOINS A L'INTEGRATION

Prévoir

Besoins prévisibles
Ressources prévisibles
Planning de recrutement

Définir

Définir le poste à pourvoir et son évolution
En déduire le profil des aptitudes recherchées (compétences, performance, potentiel, aptitude et objectif)

Satisfaire

Rechercher le candidat le mieux adapté

La prospection

Intérieure, Extérieur, Annonce

La sélection

Le tri sur curriculum vitae, présentation, écriture, ...

Les candidats

Accueil
Les points clés de l'entretien
Entretien « Personne-Employé »
Entretien « Personnel-Cadre »
Guide de l'entretien
Synthèse de l'entretien
Les tests

La décision

Le traitement des informations
Les critères d'appréciation et la prise de décision
L'intime conviction
La prise de contact avec le candidat choisi

L'intégration :

Tutorat
Parrainage



MODULE 4 : **ORGANISER ET ASSURER LA GESTION PREVISIONNELLE DES RESSOURCES HUMAINES**

METTRE EN PLACE UNE GPEC (Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences)

Positionnement de la GPEC dans la GRH (Gestion des Ressources Humaines)

Anticiper les évolutions majeures
Analyser les facteurs d'évolution de l'entreprise
Identifier l'impact des changements sur les emplois et définir les emplois sensibles
Situer la GPEC dans la stratégie de l'entreprise

Connaître les ressources et les compétences

Utiliser une approche quantitative pour connaître la structure actuelle des emplois et les évolutions
Connaître et choisir les outils d'analyse qualitative des compétences : appréciation du potentiel

La terminologie

Distinguer : capacité compétence, aptitude et qualification
Définir le concept de compétence
Les typologies : compétences individuelles, collectives, stratégiques, transverses, macro compétences, etc...
Les grandes familles de compétences
Fonction, emploi-type, poste, activité, tâche
Métiers, familles professionnelles

Identification des emplois et compétences cibles, élaboration du plan GPEC et conception d'une démarche visant à mettre en œuvre le plan GPEC

Élaboration du plan GPEC :
Résultats à atteindre
Moyens à mettre en œuvre en vue de réduire les écarts en terme de compétences
Démarche visant à mettre en œuvre le plan de GPEC
Les phases du projet (initialisation, préparation, planification, pilotage et bilan)

Mettre en place les définitions de fonction

Comment les écrire ?
Les différentes rubriques
L'utilisation et l'évolution des descriptions de fonction

Synthèse et plan d'action

Déterminer les principaux axes de progrès par participant

LE CADRE LEGAL DE LA FORMATION

La formation tout au long de la vie

Les acteurs de la formation continue

Les publics de la formation continue

Les actions de formation

Le plan de formation

Le DIF

Le Droit Individuel à la Formation

Le CIF

Le Congés Individuel de Formation

Les périodes de professionnalisation

Les bilans de compétence

La VAE

La Validation des Acquis et de l'Expérience

Les Financeurs – les modes de financement et statistiques

Adaptation du salarié au poste de travail

Evolution des emplois

Développement des compétences

Les droits - le choix et le financement

En CDI

En CDD

En intérim

Présentation du Fongécif

La convention de formation

Inexécution

La relation avec les salariés

Notion d'écart de compétences

Caractériser la demande

Les besoins

La logistique

Les critères d'évaluation

Les évaluations formatives et sommatives



Validation de la certification à l'issue de la formation par une épreuve de synthèse présentée devant un jury.