



FORMATION

MODULE 1 : S'APPROPRIER LA FONCTION DE MANAGER

Objectifs pédagogiques :

- Mieux appréhender la fonction de manager et son rôle au sein de l'équipe
- Connaître les différents styles de management et mieux connaître son propre style

Contenu :

- Les savoir-être et savoir-faire du manager d'aujourd'hui
- Les différents types de management (directif, persuasif, participatif, déléгатif, situationnel)
- Le rôle du manager
- Différence entre Manager et Leader
- Favoriser l'adhésion
- Le rôle du manager dans le développement de l'équipe
- Le rôle du manager dans la confrontation et la gestion des conflits
- Le rôle du manager dans la normalisation

MODULE 2 : ORGANISER L'ACTIVITE AU REGARD DES ATTENTES ET CONTRAINTES DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT

Objectifs pédagogiques :

- Identifier, comprendre, mettre en œuvre les directives et la politique de l'entreprise
- Savoir organiser le collectif de travail en s'appropriant et déclinant les objectifs de l'entreprise
- Savoir décliner les objectifs généraux de l'entreprise en objectifs individuels porteurs de sens et motivants pour mobiliser autour d'une vision commune de performance.

Contenu :

- Appréhender la politique de son entreprise
- Définir les objectifs prioritaires, institutionnels, politiques pour s'aligner avec la stratégie générale ou les objectifs de la hiérarchie
- Être à l'écoute de son environnement et du marché pour réajuster les objectifs
- Fixer les objectifs collectifs à atteindre pour donner la justification des activités qui seront à réaliser
- Identifier les compétences nécessaires à l'atteinte des objectifs
- Fixer les objectifs individuels pour permettre l'appréciation de la performance de chaque collaborateur en favorisant la prise d'initiatives.
- Faire adhérer ses collaborateurs au management par objectifs pour favoriser le passage d'une mentalité d'exécution à celle de coresponsabilité

MODULE 3 : LA COMMUNICATION EN ENTREPRISE

Objectifs pédagogiques :

- Mieux comprendre son fonctionnement et celui des autres pour développer une approche bienveillante vis-à-vis de soi et de ses interlocuteurs.
- Maitriser les clés d'une communication efficace
- Identifier les différents canaux de communication au sein de son entreprise
- Identifier les process de communication au sein de son entreprise et les bons interlocuteurs
- Comprendre la communication de crise
- Adapter sa communication au profil de ses interlocuteurs
- Transmettre ses idées en adaptant son discours au contexte
- Identifier les clés de la communication professionnelle à distance

Contenu :

La communication interpersonnelle

- Les « softs skills » à maitriser pour établir une communication interprofessionnelle efficace
- Les enjeux d'une bonne communication
- Les points clés de la communication
- Les différents styles de communication
- Les canaux de communication en entreprise
- S'exercer à établir des communications efficaces :
 - Avec son équipe de travail : donner l'information, savoir l'expliquer, savoir faire accepter un changement d'organisation ou de méthode de travail
 - Avec sa Direction : comprendre son type de réaction à l'autorité, savoir faire remonter une information, savoir exposer son point de vue et le défendre, communiquer avec assertivité, proposer des solutions, être force de proposition
 - Avec les autres services : reconnaître l'interdépendance des différentes fonctions et rôles, savoir donner l'information, savoir exploiter l'information reçue
- Mettre en place une méthode d'organisation pour communiquer avec son équipe à distance

Transmettre ses idées et objectifs

- Adapter son discours à ses interlocuteurs en fonction de leur rôle dans l'organisation
- Adapter son discours en fonction des objectifs à atteindre
- Écouter son interlocuteur activement, questionner sur ce qu'il dit, explorer, reformuler pour vérifier sa compréhension
- Lever les résistances, comprendre les zones de blocage
- Prendre en considération les différents points de vue
- L'approche collaborative et bienveillante
- Communiquer sur un changement d'organisation ou de méthode de travail de façon motivante pour réduire les résistances.
- Savoir expliquer une décision

Communiquer en situation de crise et d'incertitude

- Les conséquences d'une crise sur la prise de décision
- Assumer la posture de leadership

- Gérer ses propres peurs et doutes
- Identifier et accompagner les phénomènes de résistance liés à cette phase de changement
- Connaître les différents types de conflits et agir

MODULE 4 : L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL COMME OUTIL DE MANAGEMENT

Objectifs pédagogiques :

- Acquérir une méthodologie pour évaluer objectivement ses collaborateurs
- Savoir recueillir les besoins de ses collaborateurs avec bienveillance
- Savoir construire une grille de compétences
- Faire de l'entretien professionnel un acte de management et de développement des compétences
- Être capable d'avoir un comportement assertif
- Apprendre à faire face aux situations complexes les plus fréquentes
- Connaître le nouveau cadre réglementaire et maîtriser les dispositifs de formation
- Comprendre la politique GPEC de son entreprise
- Connaître les quatre temps de l'entretien professionnel

Contenu :

- Recueillir les besoins du collaborateur, mettre en place un plan de développement individuel et informer le collaborateur des différentes décisions prises
- Cerner les différences entre l'entretien d'évaluation et l'entretien professionnel
- Le cadre de la réforme de la formation professionnelle
- Le dispositif de formation : obligations légales
- L'entretien professionnel dans le paysage RH de l'entreprise
- Notions de base sur la GPEC
- Cartographier les emplois et les compétences
- Le document de co-engagement de l'entretien : élaboration, contenu
- Maîtriser le vocabulaire des compétences (connaissances, aptitudes professionnelles...)
- Les outils d'analyse des compétences (référentiel de compétences, métier...)
- Utiliser les grilles de compétences
- Connaître les dispositifs et outils d'orientation professionnelle
- Savoir dresser un bilan, étudier les besoins et définir les orientations
- Suivre les actions engagées à l'issue de l'entretien
- Savoir utiliser les supports de l'entretien professionnel
- Adopter une posture adaptée à chaque phase de l'entretien professionnel
- Maîtriser les techniques d'écoute active
- Gérer les entretiens professionnels après une longue absence : congé de maternité, maladie...
- Assurer le suivi des objectifs fixés
- Analyser les besoins et les exploiter dans l'élaboration de la politique de formation
- Identifier les écarts entre l'existant et les besoins
- Déterminer un plan d'action pour combler ces écarts

MODULE 5 : TABLEAUX DE BORD ET SUIVI DE L'ACTIVITE

Objectifs pédagogiques :

- Concevoir des tableaux de bord pertinents
- Avoir une visibilité en temps réel sur son activité et celle de ses collaborateurs
- Identifier les indicateurs les plus pertinents pour l'atteinte des objectifs
- Communiquer sur les résultats
- Mettre en place des actions correctives

Contenu :

- Les caractéristiques principales du tableau de bord
- Ses principes de conception
- Ses conditions d'utilisation
- Les tableaux de bord électroniques (EIS)
- Les principaux types d'indicateurs :
 - les indicateurs stratégiques
 - les indicateurs de pilotage et d'éclairage
 - les indicateurs de performance
 - les indicateurs de qualité
 - les indicateurs orientés « clients », prestations, personnel, rentabilité...
- Les indicateurs les plus fréquemment utilisés dans chaque fonction
- Les critères de choix des indicateurs - savoir concilier pertinence, simplicité et coût :
 - l'identification du paramètre à suivre
 - la formulation de l'indicateur
 - les précautions à prendre
- Les étapes de la mise en place
- L'articulation des différents tableaux de bord de ses collaborateurs avec celui de l'unité
- Les conditions de la réussite et les écueils à éviter
- La présentation du tableau de bord à ses collaborateurs et à ses différents partenaires
- Le suivi et l'analyse des indicateurs
- Élaborer les rapports d'activités permettant la présentation des résultats intermédiaires en tant qu'outil d'aide à la décision pour améliorer la performance collective.
- La mise en place des actions correctrices
- Évaluer les résultats obtenus par l'équipe au niveau collectif et individuel pour permettre d'apporter des actions correctives

MODULE 6 : ANIMER UNE EQUIPE

Objectifs pédagogiques :

- Organiser les tâches de son équipe
- Savoir poser un cadre de travail adapté au collectif et au cadre donné par l'entreprise
- Instaurer le travail collaboratif avec méthode au sein de son équipe
- Maîtriser les outils du management de proximité pour une application au quotidien
- Motiver et impliquer ses collaborateurs
- Mobiliser et fédérer au quotidien autour de la performance collective
- Identifier les freins possibles à l'atteinte des résultats et identifier les moyens à mettre en œuvre pour y pallier
- Déléguer efficacement une tâche
- Améliorer la qualité des réunions internes en termes de résultats obtenus et de satisfaction des participants

Contenu :

Organiser et piloter les activités de l'équipe

- Identifier les profils et besoins de chacun des membres de l'équipe
- Identifier les compétences clés de son équipe
- Définir les priorités pour hiérarchiser les activités collectives et individuelles à réaliser
- Organiser son propre travail en se créant des temps disponibles pour l'équipe

- Mettre en place un système de répartition des tâches entre les membres
- Organiser les tâches en favorisant le travail collaboratif grâce au digital
- Savoir expliquer les orientations stratégiques de l'entreprise et adapter le cadre de travail
- Poser le cadre du travail collectif : prise en compte des objectifs, règles de travail, charge de travail
- Organiser l'équipe en l'absence de collaborateurs

Déléguer de manière efficace

- Mettre en place un système de délégation
- Les entretiens de délégation
- S'assurer de la qualité du travail délégué
- Soutenir la délégation
- Les points clés assurant le succès de la délégation
- Organiser les activités de l'équipe
- La Problématique de la Gestion du temps
- Mieux gérer son temps : la matrice d'Eisenhower
- Motiver par la responsabilisation
- Mesurer le degré d'autonomie de ses collaborateurs pour évaluer les possibilités de délégation
- Accompagner la délégation dans le temps pour recadrer si nécessaire

Motiver son équipe

- Le caractère éphémère de la motivation
- Donner du sens
- S'aligner avec la stratégie globale de l'organisation
- Comment fixer objectifs ? La méthode CQQCOQP
- Les Objectifs SMART
- Valider et formaliser les objectifs
- Le contrôle des objectifs
- Le besoin de reconnaissance
- La reconnaissance en fonction du profil de collaborateurs
- Pratiquer le feed-back

Les réunions

- Les objectifs et les différents types de réunions
- Animer une réunion
- Définir la fréquence des réunions
- Rédiger un compte-rendu
- Conduire et animer une réunion collective en partageant des informations et en développant sa capacité d'écoute pour réaliser les objectifs de celle-ci.
- Diffuser à chacun de ses collaborateurs une information à forte valeur ajoutée et ciblée pour faire émerger les idées

MODULE 7 : APPREHENDER LES REGLES DU DROIT SOCIAL

Objectifs pédagogiques :

- Connaître les différentes obligations sociales et administratives de son activité
- Connaître les règles d'hygiène, de sécurité et de droit du travail applicables dans son entreprise

Contenu :

- Se repérer dans le Code du travail
- Se repérer dans les différents contrats de travail
- Rechercher les informations juridiques

- Se conformer à la convention collective et aux accords d'entreprise
- La durée du travail : la durée légale du travail, le temps de travail effectif
- L'aménagement du temps de travail : dispositions juridiques applicables, forfait jour, horaires individualisés
- La gestion des comportements fautifs du salarié : les différents types de fautes, les sanctions

- Savoir définir les risques propres à son entreprise
 - Le risque de l'accident de travail
 - Le risque de l'accident de trajet
 - Les risques liés aux maladies professionnelles
- Déterminer les enjeux réglementaires de la prévention des risques sur la santé et la sécurité
 - Mesurer les principes généraux de prévention en entreprise
 - Les principales obligations réglementaires du code du travail en matière de santé et sécurité
 - Sanctions civiles et pénales en matière d'hygiène et de sécurité.
- Mettre en place des outils pour prévenir les risques professionnels, les facteurs de pénibilité et les maladies professionnelles
- Harcèlement moral, surmenage et discrimination.
- Impliquer vos équipes pour prévenir et limiter les risques au quotidien

MODULE 8 : CONTRIBUER A L'AMELIORATION CONTINUE AU SEIN DE SON ACTIVITE

Objectifs pédagogiques :

- Maitriser les outils de l'amélioration continue
- Diagnostiquer les forces et faiblesses des activités de son équipes
- Fixer des objectifs mesurables et atteignables
- Savoir mettre en place les leviers pour résoudre les difficultés de façon coopérative
- Faire preuve de créativité dans la recherche de solutions
- Identifier des axes d'amélioration
- Communiquer sur l'amélioration continue auprès de son équipe et de sa hiérarchie

Contenu :

- Agilité et amélioration continue
- Les outils de l'amélioration continue
- Établir un diagnostic des forces et des faiblesses des activités
- Réaliser une analyse des éléments à mettre en œuvre et/ou améliorer
- Déterminer les priorités d'action et les acteurs concernés
- Communiquer autour de l'amélioration continue
- Co-construire une démarche qualité propre à son activité
- Contrôler les améliorations mises en œuvre

MODULE 9 : FAVORISER LES PRATIQUES D'INNOVATION ET LE PARTAGE DES BONNES PRATIQUES

Objectifs pédagogiques :

- Développer la cohésion et la performance collective
- Interroger ses pratiques managériales
- Identifier et valoriser les compétences de ses collaborateurs
- Connaître les outils favorisant le développement de l'intelligence collective
- Savoir initier et communiquer autour d'un changement de pratiques managériales

Contenu :

- Fédérer les équipes en développant l'innovation et la coopération.
- Développer les compétences de ses collaborateurs : retour d'expérience, codéveloppement
- Engager les intelligences multiples pour construire la coopération
- La facilitation, une posture pour faire éclore l'intelligence collective
- Modéliser l'intelligence collective à distance
- Connaître et utiliser les différents logiciels d'intelligence collective et outils collaboratifs
- Accompagner son équipe dans un mode de fonctionnement agile
- Mettre en place une dynamique collaborative responsabilisante et motivante
- La recherche de la diversité des idées, des générations et des expériences
- Établir la grille des compétences et des savoirs des membres de l'équipe dans l'optique du collectif
- Favoriser la capacité à apprendre à travailler ensemble, la capacité à co-agir et co-produire.
- Utiliser différents leviers pour mettre à jours ses connaissances en matière de management
- Lean Management : repenser le management
- Savoir interroger ses pratiques managériales
- Identifier les conséquences du changement au niveau de ses équipes
- Contribuer à la diffusion du nouveau mode managérial en communiquant sur les résultats obtenus

MODULE 10 : MANAGER EN APPORTANT DU SENS ET DE LA PERFORMANCE

Objectifs pédagogiques :

- Savoir évaluer la charge de travail
- Savoir identifier les profils et besoins de ses collaborateurs pour améliorer le travail collectif
- Analyser un référentiel de compétences
- Adapter son organisation et son management à ses collaborateurs
- Mettre en place des actions correctives
- Connaître les dispositifs permettant de remédier aux écarts constatés entre l'activité réelle et l'activité prescrite

Contenu :

- Comprendre le besoin des collaborateurs en termes d'organisation de l'activité
- Savoir évaluer la charge de travail
- Explorer le besoin du collaborateur afin de l'impliquer dans l'organisation
- Identifier les différents profils de ses collaborateurs et définir leurs besoins en fonction
- Identifier les forces et les faiblesses de chacun en s'appuyant sur un référentiel de compétences
- Identifier les écarts entre l'activité réelle et prescrite
- Connaître les outils pour pallier aux écarts : tutorat, formation continue, échanges de pratiques...
- Adapter son management en fonction des profils identifiés
- Les leviers du travail collaboratif
- Adapter son organisation de travail et son style de management en tenant compte des évolutions des équipes
- Le management situationnel et la mobilisation collective
- S'appuyer sur les retours d'expériences et la remontée de dysfonctionnements
- Accompagner son équipe dans un mode de fonctionnement agile
- Le management participatif pour développer l'intelligence collective

EVALUATION

1. Entretien de positionnement par le responsable pédagogique d'INTERACTIF

Objectifs : connaître le parcours professionnel du candidat, mesurer son niveau de motivation, identifier ses attentes et objectifs professionnels, prendre en compte le handicap le cas échéant (proposition au candidat d'un échange avec le Référent Handicap d'INTERACTIF), évaluation du niveau d'autonomie du candidat



2. Étude du dossier prérempli par le candidat avant entretien (parcours professionnel, motivations, formations antérieures...) : analyse détaillée par le responsable pédagogique d'INTERACTIF

Objectifs : Identifier les expériences passées du candidat pouvant faciliter sa réussite aux épreuves de certification et justifier les choix le cas échéant pour le parcours de formation individualisé



3. Tests de positionnement

Objectifs : valider les compétences déjà acquises par le candidat par rapport au référentiel de compétences Cléa Management et déterminer les besoins de formation pour préparer à la certification

- ⇒ Si l'ensemble des compétences sont déjà acquises par le candidat : proposition d'inscription à la prochaine session de certification

- ⇒ Si besoin d'un parcours de formation individualisé : co-construction du parcours de formation et inscription à la session de formation (étude dossier financement, planning, modalités...) puis passage de la certification à l'issue du parcours de formation.



5. Session d'évaluation collective des compétences du dispositif Cléa Management

DUREE

- **Formation de 1 à 10 jours selon le diagnostic de départ**





Attestation d'habilitation CléA management

*Module complémentaire du socle de connaissances et de compétences professionnelles
défini au III de l'article D.6113-30 du code du Travail*

Nom de l'organisme : INTERACTIF

Siren : 339739104

est habilité du 26/09/2023 au 26/09/2026

pour mettre en œuvre, dans le respect de la convention de partenariat de Certif Pro,
l'évaluation et la formation de la certification enregistrée au répertoire spécifique de France

Compétences :

Socle de Compétences Clés du management : CléA Management.

Séverine GARENDEAU MARTIN, présidente

Max ROCHE, vice-président

Certif Pro – 2 Ter Boulevard Saint Martin, 75010 PARIS – www.certificat-clea.fr

