CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Journée territoriale de la prévention des risques professionnels

MANAGEMENT : LA MOTIVATION COMME MOTEUR DE L'ACTION

SOMMAIRE

Brise Glace : Comment définir la Perception ?
Introduction

1 - **Les éléments clés d'une motivation réussie**

Présentation de la méthode INSIGHTS DISCOVERY

2 - Les techniques de management

3 - Favoriser le bien-être au travail

4 - Mesurer la démotivation et identifier les signes précurseurs

02 OCTOBRE 2014

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Journée territoriale de la prévention des risques professionnels

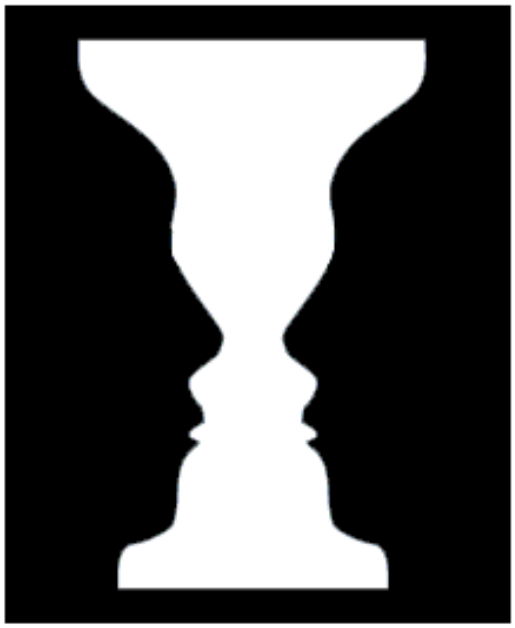
Comment définir la PERCEPTION ?

02 OCTOBRE 2014

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Journée territoriale de la prévention des risques professionnels

Que voyez vous?



02 OCTOBRE 2014

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Que voyez vous?

La perception

Culture, éducation, expériences, formation, croyances, famille, …

En raison d'une perception différente au travers de leur « filtre », A & B pourront être en désaccord et avoir raison tous les deux

Introduction :

La réussite d'une entreprise ne se réduit pas à son résultat financier.

Pour durer dans le temps, l'entreprise et ses dirigeants doivent être capables de mobiliser et d'impliquer leurs salariés autour du projet d'entreprise.

Mais tous les dirigeants et managers le savent : motiver ses collaborateurs est une tâche complexe.

Considération,
Délégation,
Système de rémunération,
Avantages sociaux,
Conditions de travail...

Voici quelques pistes pour qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes.

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Les deux choses les plus importantes n'apparaissent pas au bilan de l'entreprise : sa réputation et ses hommes.

Henry Ford

1 - Les éléments clés d'une motivation réussie

Quel dirigeant n'a pas rêvé d'être entouré de collaborateurs pleins d'entrain et d'idées ?
Challenge,
Système de rémunération,
Considération...
Voici quelques pistes pour les motiver à coup sûr.

La motivation : une affaire de considération

Et si motiver ses collaborateurs, c'était aussi manifester les preuves d'une prise en compte de leurs besoins spécifiques, au travers d'actions et de mesures diffuses : participation, écoute, communication, efficacité relationnelle, formation ?

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

La motivation en entreprise, thématique importante de la gestion du capital humain, devient un thème de plus en plus important pour tout dirigeant ou manager.

En effet, l'environnement économique que nous connaissons nécessitent des équipes de plus en plus impliquées pour fournir le plus de valeur possible au client.
Il devient alors stratégique de savoir retenir ses meilleurs éléments et compter sur l'adaptabilité de l'ensemble de ses collaborateurs. Les enjeux sont là :

1 - **Savoir conserver ses talents** au-delà même des considérations salariales en proposant un climat et des conditions de travail propices à l'investissement et à l'épanouissement personnel.

2 - **Impliquer ses collaborateurs dans leurs missions et leurs tâches pour tirer le meilleur d'eux-mêmes** quelques soit les circonstances. Un pari gagnant-gagnant : une productivité accrue pour l'entreprise, plus de plaisir et de bien-être au travail pour les salariés.

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Journée territoriale de la prévention des risques professionnels

Qu'est-ce-qui fait avancer votre middle management ?

Les managers intermédiaires sont un maillon essentiel pour assurer la cohérence entre les décisions prises en haut de la hiérarchie et leur exécution.

Mais, pour que ces managers de proximité jouent pleinement leur rôle, vous devez identifier les leviers de motivation de vos collaborateurs.

Motiver ne signifie pas forcement rémunérer plus, c'est aussi et surtout (dans bien des cas) reconnaître le travail de tous

Le meilleur manager est celui qui sait trouver les talents pour faire des choses et qui sait aussi réfréner son envie de s'en mêler pendant qu'ils les font.

Theodore Roosevelt

02 OCTOBRE 2014

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Participation, Ecoute, Communication, Efficacité relationnelle

4 éléments à prendre en compte

CONTEXTE DE SON POSTE

ENVIRON-NEMENT

SES COMPÉTENCES

SAVOIR FAIRE

SAVOIR ÊTRE

SES APTITUDES
SES BESOINS

SAVOIR ÊTRE

SA VISION

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Participation, Ecoute, Communication, Efficacité relationnelle

Quelle importance ?

SES COMPÉTENCES

CONTEXTE DE SON POSTE

SAVOIR FAIRE

ENVIRON-NEMENT

MOTIVATION

COHÉRENCE

EFFICACITÉ

SAVOIR ÊTRE

SAVOIR ÊTRE

SES APTITUDES
SES BESOINS

SA VISION

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Participation, Ecoute, Communication, Efficacité relationnelle

Nous sommes tous différents …

Nous devons travailler ensembles …

MANAGEMENT & SAVOIR ÊTRE

- **bien se connaître soi-même,**
- **comprendre et accepter les autres,**

↳ **MANAGEMENT COMPORTEMENTAL**

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Journée territoriale de la prévention des risques professionnels

Participation, Ecoute, Communication, Efficacité relationnelle

QU'EST CE QUE LE COMPORTEMENT ?

Façon d'AGIR, de RÉAGIR et de PROAGIR

dans une situation donnée

02 OCTOBRE 2014

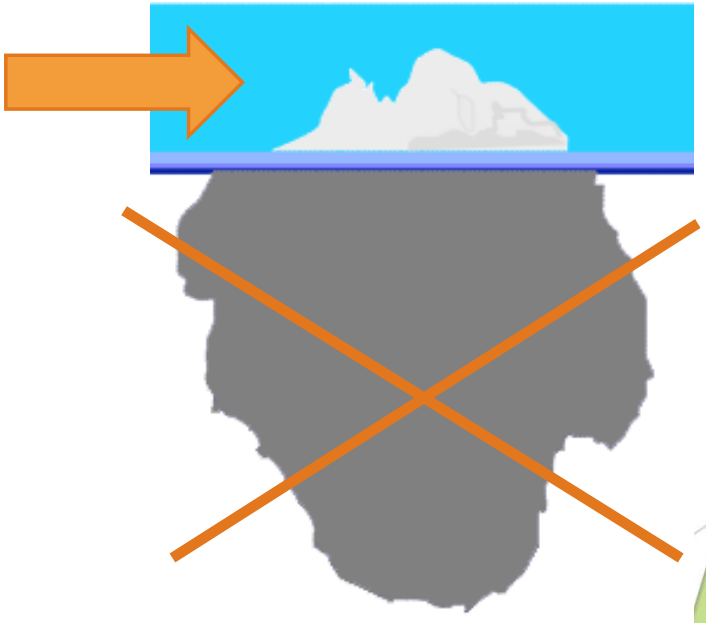
Participation, Ecoute, Communication, Efficacité relationnelle

Le comportement

Le comportement est un ensemble de phénomènes observables de façon externe,

Le comportement est l'ensemble des **actions et réactions** (mouvements, expressions verbales, etc…) d'un individu dans une situation donnée.

Si la personnalité est représentée par un iceberg, le comportement correspond à la partie visible de l'iceberg. Celle que tout le monde voit.
Nous ne nous intéressons pas à la partie immergée (le moi, l'inconscient, ….).



Participation, Ecoute, Communication, Efficacité relationnelle

Selon les travaux de C.G.JUNG, il est possible de définir un comportement à partir de 3 paires de préférences :

- L'Introversion et l'Extraversion

  La façon dont nous réagissons aux expériences du monde extérieur et de notre monde intérieur

- La Pensée et le Sentiment

  La manière dont nous prenons nos décisions

- La Sensation et l'Intuition

  Comment nous captons et traitons l'information

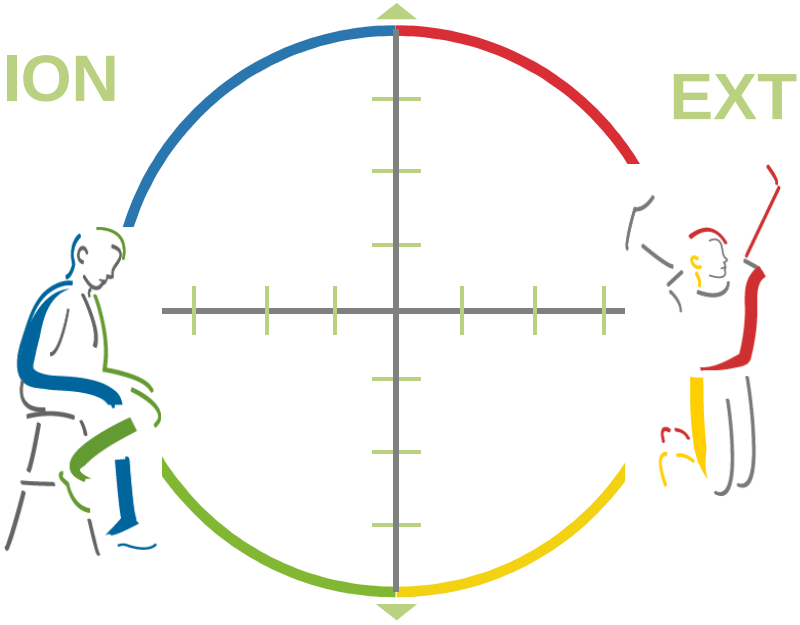
CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Participation, Ecoute, Communication, Efficacité relationnelle

Notre attitude par rapport au monde extérieur

INTROVERSION

Silencieux, Spectateur
Méditatif, Profondeur
Solitaire, Réservé
Réfléchi, Prudent
Pense, puis parle



EXTRAVERSION

Loquace, Impliqué
Actif, Largeur
Grégaire, Expansif
Orienté vers l'action,
Audacieux
Parle, puis pense

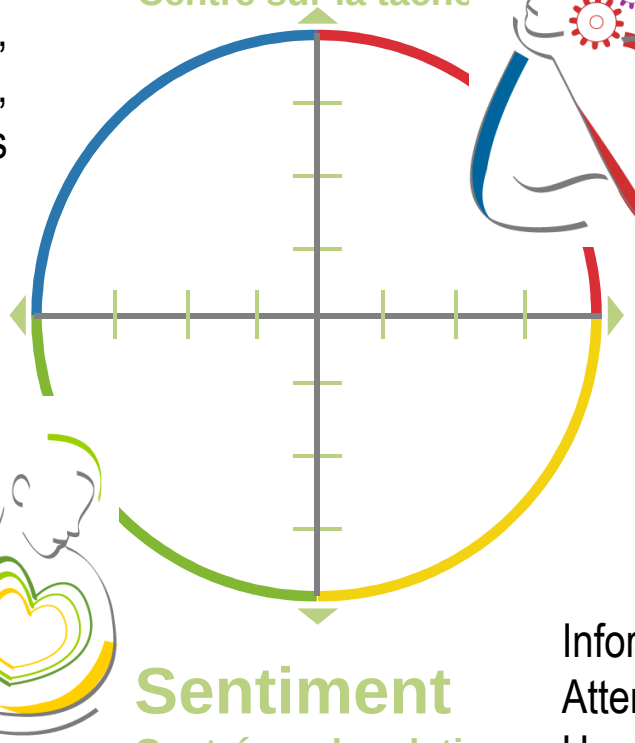
LES PREFERENCES

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Participation, Ecoute, Communication, Efficacité relationnelle

Formel, Impartial, Analytique, Déterminé, Compétitif, Justesse, Tâche, Fiable, Principes

Pensée
Centré sur la tâche



Sentiment
Centré sur la relation

Informel, Personnel, Prévenant, Attentif à autrui, Conciliant, Harmonie, Relations, Arrangeant, Moral

LES PREFERENCES

Notre mode de prise de décision

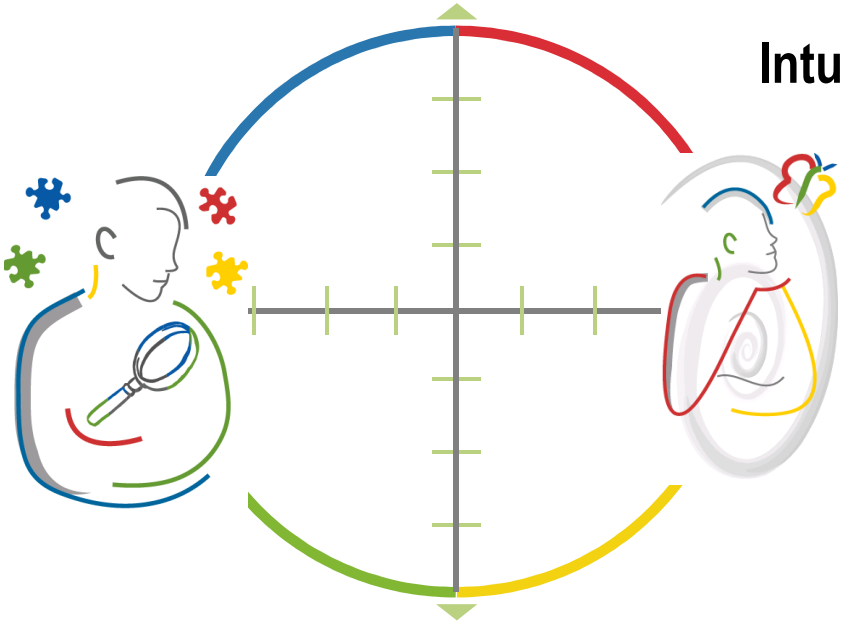
CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Participation, Ecoute, Communication, Efficacité relationnelle

Notre mode de perception de l'environnement

Sensation

Structuré
Pratique
Réaliste
Factuel
Spécifique
Axé sur le présent
Les pieds sur terre
Précis
Méthodique



Intuition

Inspiré
Conceptuel
Imaginatif
Abstrait
Global
Axé sur le futur
La tête dans les nuages
Général
Spontané

LES PREFERENCES

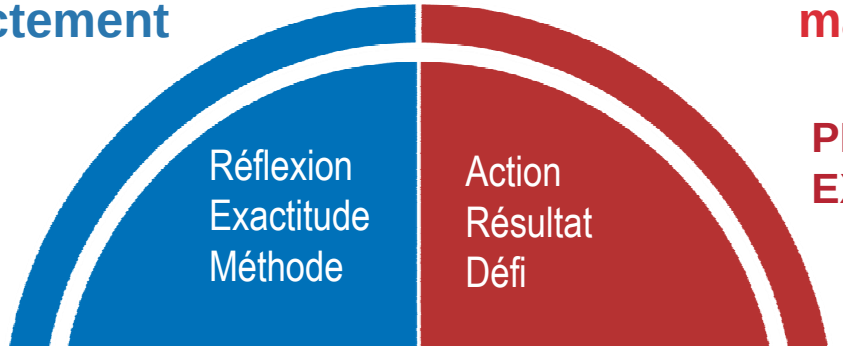
CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

faisons le correctement

PENSEE & INTROVERSION

faisons le maintenant

PENSEE & EXTRAVERSION



Dans quelle couleur vous reconnaissez vous le plus ?

Votre couleur influence votre mode de management !

SENTIMENT & INTROVERSION

SENTIMENT & EXTRAVERSION

faisons le avec bienveillance

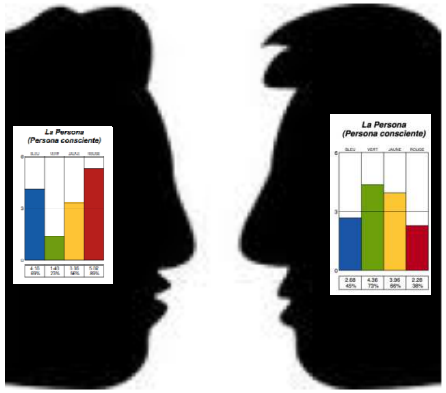
faisons le ensemble

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Journée territoriale de la prévention des risques professionnels

La Communication,

c'est 7 % de CE QUE vous dites
et 93 % COMMENT vous le dites !



D'OÙ L'INTÉRÊT DE S'ADAPTER ....

02 OCTOBRE 2014

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Détermination
Contrôle du résultat
Discipline

Orientation/ résultats
Prise de décision
Confiance en soi

Respect des normes
Connaissances techniques
Capacité d'analyse

Dynamisme
Enthousiasme
Esprit positif

Capacités d'organisation
Respect des délais
Gestion du temps

Capacité d'écoute
Loyauté
Esprit d'équipe

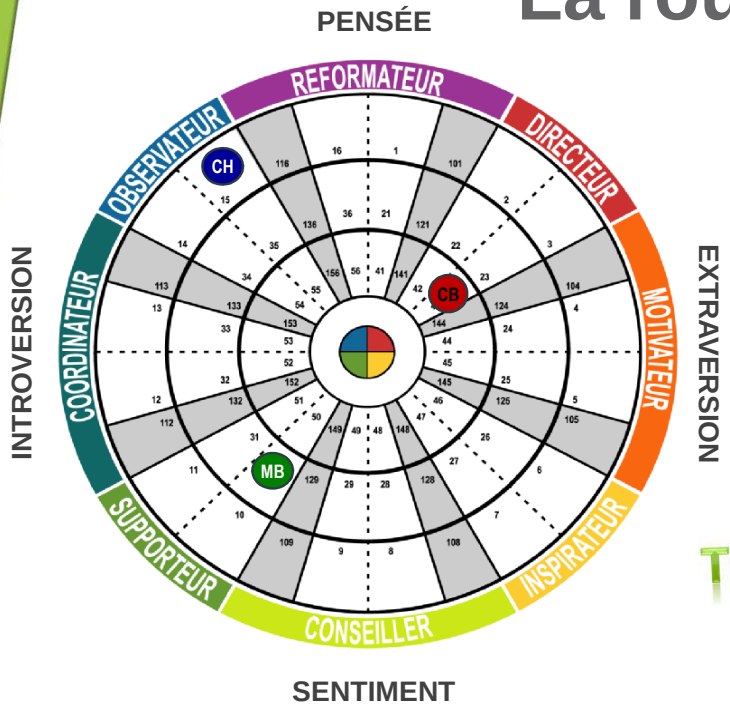
Capacité de Persuasion
Créativité
Capacités relationnelles

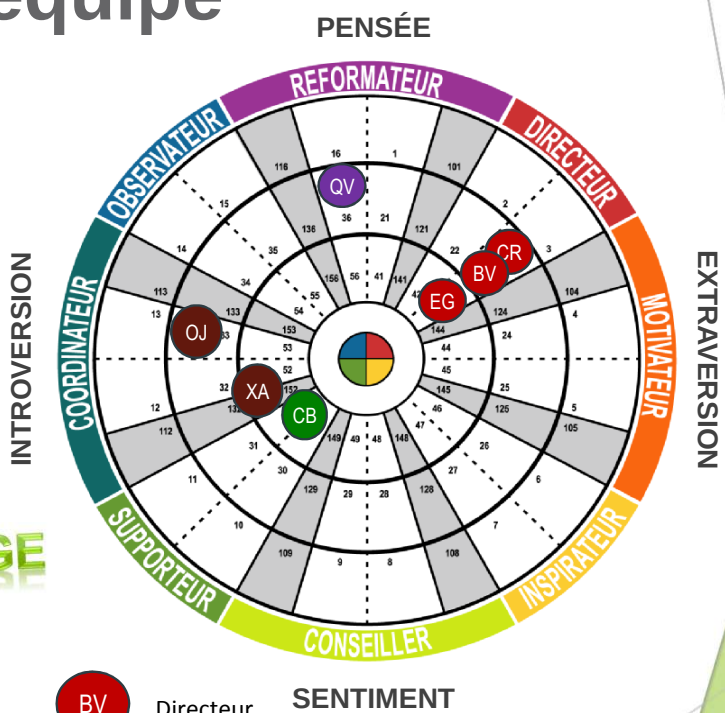
Adaptabilité et
aide à autrui,
Partage d'idées

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Journée territoriale de la prévention des risques professionnels

La roue de l'équipe





TÉMOIGNAGE

- CH — Gérante
- CB — Responsable Vendeuses
- MB — Vendeuse

- BV — Directeur
- CB — Responsable Salle
- XA — Responsable Cuisine
- OJ — Cuisinier

- EG — Serveuse
- CR — Serveuse
- QV — Serveur

02 OCTOBRE 2014

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

On obtient des résultats en exploitant des opportunités, non en résolvant des problèmes.

Peter Drucker

2 - Les techniques de management

Délégation, entretien d'évaluation... Certains actes managériaux peuvent remobiliser à coup sûr vos collaborateurs. A condition qu'ils soient menés selon les règles de l'art...

Coacher sur le terrain, un exercice sous haute surveillance

Recadrer un collaborateur sans le décourager

Vous avez repéré une erreur ou une faute chez l'un de vos salariés ? Un entretien de recadrage vous permettra de lui faire prendre conscience du problème, d'en comprendre les causes et de trouver, avec lui, des solutions.

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Apprendre à déléguer pour plus d'efficacité

Savoir déléguer est une qualité essentielle pour un dirigeant. Mais comment trouver le collaborateur idéal et réussir à céder une partie de ses prérogatives ?

Les pièges à éviter :

Confondre répartition des tâches et délégation : Se décharger d'une tâche fastidieuse ou désagréable ne signifie pas confier une responsabilité...

Intervenir dans les méthodes de travail de votre second : Les siennes sont peut-être aussi efficaces que les vôtres et votre ingérence risque de nuire à sa motivation. Jugez plutôt sur les résultats obtenus

Déléguer en période de sur charge de travail : Pour suivre sereinement le dossier et ne pas mettre trop de pression sur le délégataire, mieux vaut déléguer en période calme ou alors, déléguez à un autre, certaines de ses tâches.

Refuser le droit à l'erreur : Ne pas accepter que votre collaborateur se trompe, entrave sa capacité à prendre des initiatives et l'empêche de développer ses compétences.

Confier la mission à un autre en cas d'échec : N'envisagez cette solution qu'en dernier recours, au risque sinon de le démotiver totalement

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

MANAGER LA DIVERSITE

La diversité est un atout pour une équipe. Mais elle peut également poser quelques problèmes de compatibilité de mœurs ou d'habitudes.

REUSSIR SES ENTRETIENS D'EVALUATION

C'est un moment clé de la carrière de vos collaborateurs. Pas question de bâcler (ou - pire - d'oublier) cet exercice annuel, au risque de démobiliser vos équipes.

Le rendez-vous est pris ? Préparez-le aussitôt, en réfléchissant aux événements importants qui ont jalonné la vie professionnelle de votre collaborateur. L'idéal ? Prendre des notes, tout au long de l'année, sur le travail de chacun. Difficile de se souvenir de la plupart des faits marquants. Mais aussi sur le comportement général doit être soigneusement consigné. Une pratique destinée à accroître l'objectivité du manager.

Un entretien d'évaluation doit être préparé avec soin et répondre à un fil logique. Voici les différents points que vous devrez aborder au cours de cet échange annuel.

- Examinez les résultats de l'année
- Evoquez les désirs de carrière
- Parlez aussi des besoins en formation
- Fixez les objectifs de l'année suivante
- Evoquez la qualité de votre relation avec votre collaborateur
- Ne pas hésiter à demander à votre collaborateur la vision qu'il a de vous

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

3 - Favoriser le bien-être au travail

Les dirigeants qui veulent fidéliser leurs collaborateurs doivent désormais tenir compte de leur bien être. Cadre de travail agréable, horaires souples... Tour d'horizon des tendances.

Bien-être ou travail, faut-il choisir ?

Les attentes à l'égard du travail ne sont plus les mêmes. Désormais, notre activité doit être cohérente avec notre philosophie de vie et nos valeurs.

Des entreprises toujours plus vertes

Pour favoriser le bien-être de leurs collaborateurs et visiteurs, les grandes sociétés n'hésitent pas à investir dans le «vert». Murs végétaux, plantes dépolluantes de bureau, cloisons ou encore toitures végétalisées font partie des aménagements paysagers intérieurs et extérieurs privilégiés par les entreprises.

Donner pour recevoir, c'est ainsi qu'il fidélise ses salariés

Travailler pour s'accomplir soi-même

Théorie de la motivation selon de A. MASLOW (1940)

les 5 besoins fondamentaux

RÉALISATION DE SOI	culture, créativité, compétences…
RECONNAISSANCE	être apprécié, reconnu, autonome…
APPARTENANCE	statut social, partager, s'exprimer, groupe, famille, ….
SÉCURITÉ	santé, emploi, propriété, avenir, …
PHYSIOLOGIQUES	manger, boire, dormir, respirer, se vêtir, se chauffer, respirer…

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

Les besoins fondamentaux, *versant Professionnel*

Si un individu est « bloqué » à un niveau,

il n'éprouve pas le besoin de satisfaire le niveau supérieur.

Manager avec le ***SAVOIR ÊTRE***, c'est permettre à ses collaborateurs de gravir la pyramide de MASLOW.

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

4 - Mesurer la démotivation et identifier les signes précurseurs

Des absences répétées, une tension croissante entre collaborateurs, des démissions à la chaîne... Sachez identifier les signes précurseurs de la démotivation et les déjouer.

Relations sociales :

Démotivation, conflits, départ des hommes-clés sont autant de risques qui peuvent découler du refroidissement du climat social. Pour garder le cap, faites preuve de vigilance.

Le désengagement des salariés est la conséquence la plus répandue, et au fond la plus coûteuse, du refroidissement social.
La raison ? Les conflits dans les PME et PMI ont tendance à devenir de plus en plus individuels, et non plus collectifs. Ils se traduisent par une diminution de l'implication, du sens de l'initiative et d'une inflation de l'absentéisme.

Des méthodes pour détecter les tensions sociales

Écoutez les signaux faibles

Il s'agit de la méthode la plus directe. En période de crise ou d'incertitude, vous devez, plus que jamais, vous «montrer», être présent aux côtés de vos salariés.

Appuyez-vous sur l'encadrement

Les managers et agents de maîtrise sont en contact direct avec vos salariés. Normalement, ce sont eux qui doivent vous avertir lorsque le climat social tourne à l'orage.

Questionnez les délégués du personnel

Vous avez des délégués du personnel ? C'est une chance ! Soyez à leur écoute ; ils pourront vous communiquer des informations précieuses.

Et pourquoi pas un audit social ?

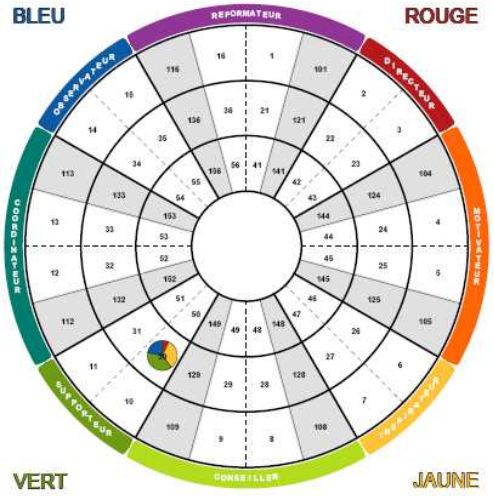
C'est la méthode la plus certaine, mais aussi la plus longue et la plus coûteuse. Il s'agit de faire appel à un prestataire en ressources humaines qui s'occupera de créer et de soumettre un questionnaire à vos salariés. L'idée étant de prendre la température sociale directement à sa source.

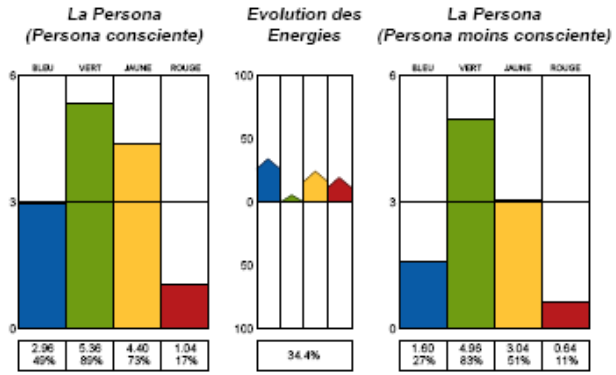
CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

DETECTER LA DEMOTIVATION CHEZ UN SALARIE

Avant d'être démotivé, un collaborateur donne quelques signes d'essoufflement. Il appartient à sa hiérarchie de les repérer afin de pouvoir contrer cet état hautement contagieux.

L'absence de collaboration, d'esprit d'entraide est un signe avant-coureur. L'observation d'une montée de l'absentéisme ou des retards, de salariés pressés de partir le soir, des comportements revendicatifs doit vous alarmer. Le changement d'attitude peut aussi se matérialiser par le silence ou la dérision.





Comportement adapté

Comportement spontané

Un salarié démissionne ? Recevez-le pour un (dernier) entretien

Passé l'effet de surprise d'une démission inopinée, prenez le temps de recevoir le collaborateur sur le départ. L'occasion de dresser ensemble un bilan et de lever le voile sur l'ambiance sociale dans l'entreprise.

Quatre sujets à aborder avec un salarié sur le départ

A-t-il perçu une différence entre la mission qui lui a été présentée lors du recrutement et la réalité ?
A-t-il mal vécu certains aspects de sa mission ? Quel regard porte-t-il sur l'organisation de la société ?
A-t-il des suggestions d'amélioration ?

L'objectif est de pointer les éventuelles failles de votre organisation et, surtout d'écouter les recommandations d'un collaborateur qui parle sans contrainte.

Quelle était la nature de ses relations avec la hiérarchie ? C'est une façon intéressante de jauger le climat social de l'entreprise.

POSER DES QUESTIONS OUVERTES

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

PREVENIR L'ABSENTEISME

L'absentéisme coûte cher, que ce soit en termes d'image, de qualité, de chiffre d'affaires ou encore de relations sociales. Diagnostiquez au plus vite le mal et traitez-le à la racine pour préserver votre productivité

Un seul salarié manque à l'appel et l'organisation de votre entreprise s'en trouve bouleversée... Ce sont les absences fréquentes de courte durée, non prévisibles, qui sont les plus difficiles à assumer et les plus coûteuses.

La motivation d'équipe est l'un des facteurs-clés de la réussite d'une entreprise.

Dans un contexte de compétitivité croissante, les dirigeants doivent être en mesure d'aider leurs salariés à développer leurs compétences et encourager leurs équipes à avancer d'un même pas.

Favoriser le dépassement de soi et la cohésion d'équipe sont les atouts d'un bon manager.

CMC COACHING
Ensemble vers l'objectif

« La folie, c'est se comporter de la même manière et s'attendre à un résultat différent. »

Albert Einstein

MERCI !