

PROGRAMME DE FORMATION

Engagement, fidélisation et posture managériale face aux situations sensibles

DURÉE : 2 jours | 14 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Présentiel

Informations

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Analyser les facteurs internes et externes d'engagement et de désengagement au sein de son équipe et identifier sa zone d'action managériale.
- Adapter sa posture et ses pratiques managériales afin de soutenir la motivation, le développement professionnel et la fidélisation des collaborateurs.
- Identifier et traiter les situations sensibles relevant du management et savoir alerter ou orienter lorsque la situation implique d'autres acteurs, notamment la RH ou les représentants du personnel.

PRÉREQUIS

Avoir suivi les séquences précédentes du parcours management METPARK. Cette session s'inscrit dans leur continuité et s'appuie sur le langage commun et les outils déjà travaillés : posture managériale, communication, DESC / OSBD, feedback, motivation, culture d'entreprise, conduite du changement, gestion des résistances, reconnaissance et sécurité psychologique.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.



Modalités pédagogiques

MODALITÉS

- Formation active, contextualisée METPARK et orientée vers le transfert dans les pratiques quotidiennes.
- Logique pédagogique privilégiée : situation terrain □ questionnement □ apport court □ outil □ mise en pratique □ débrief □ transfert.
- Approfondissement des acquis du parcours déjà suivi : réactivation courte, sans réapprentissage des fondamentaux.
- Alternance de world café / ateliers collaboratifs, études de cas, autodiagnostic, mises en situation non exposantes, dialogues à embranchement et productions concrètes.
- Cas et exemples adaptés au niveau de responsabilité de chaque groupe : COMEX, chefs de service, responsables de district et chefs de parc.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Support formateur commun
- Cartographie des facteurs d'engagement / désengagement.
- Grille de zone d'action managériale.
- Grille de maturité collaborative.
- Cas pratiques contextualisés METPARK.
- Grille « je régule / je traite / j'alerte / j'oriente » et circuit d'alerte.
- Support « Qui fait quoi ? » : manager / RH / direction / CSE et représentants du personnel.
- Indicateurs managériaux de suivi de l'engagement.
- Plan d'action managérial individuel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

- Évaluation formative tout au long des études de cas, ateliers et mises en situation.
- Vérification des acquis à la fin de chaque demi-journée par questions de synthèse / quiz courts.
- Production d'un diagnostic d'engagement et d'indicateurs managériaux au cours de J1.
- Production d'un plan d'action managérial individuel en fin de formation.
- Évaluation à chaud et attestation de fin de formation.

Contenu pédagogique

01 - JOUR 1 — COMPRENDRE ET AGIR SUR L'ENGAGEMENT DES ÉQUIPES

02 - Matin (9h00-10h00) - Faire groupe avant de travailler le fond

03 - Objectif : recréer du collectif et de la confiance dans un groupe reconstitué, réactiver les acquis du parcours management

04 - Icebreaker :

- présentations croisées + photolangag
- co-construction de la charte de fonctionnement ("De quoi avons-nous besoin pour pouvoir parler franchement de situations managériales parfois sensibles ?")
- mur Kanban des attentes

05 - (10h00-12h30) - Diagnostiquer l'engagement et le désengagement

- Objectif : identifier les facteurs internes et externes qui influencent l'engagement des agents et distinguer ceux sur lesquels le manager peut agir.
- • Atelier d'ouverture : « Qu'est-ce qui, aujourd'hui, peut engager ou désengager un agent chez METPARK ? »
- • Cartographie collective des facteurs d'engagement / désengagement : métier, organisation, collectif, reconnaissance, relation managériale, perspectives professionnelles, contexte de travail.
- • Mise en perspective : faits observables, interprétations et causes possibles.
- • Zone d'action du manager : ce qui relève du manager, du collaborateur, du collectif, de l'organisation, de la RH, de la direction ou des représentants du personnel.
- >> Production : cartographie METPARK des facteurs d'engagement / désengagement et grille de zone d'action managériale.

06 - Après-midi (14h00-17h30) - Adapter sa posture et ses leviers managériaux

- Objectif : choisir et adapter ses pratiques managériales en fonction des causes de désengagement identifiées.
- Études de cas contextualisées : agent expérimenté qui ne se projette plus ; collaborateur compétent qui se sent peu reconnu ; agent qui ne comprend plus le sens d'une évolution de son métier ; équipe qui gagne en autonomie mais reste peu collaborative.
- • Théorie de Vroom comme grille de lecture de la motivation : lien entre effort, performance perçue, reconnaissance attendue et valeur accordée à cette reconnaissance.
- • Mise en application à la gestion des compétences et aux projets professionnels des agents.
- • Échelle de maturité collaborative : analyser le niveau d'autonomie, de coopération et d'engagement du collectif et ajuster sa posture.
- • Réactivation ciblée des acquis déjà travaillés : feedback, reconnaissance, rituels, communication, sécurité psychologique — sans reprise théorique complète.
- • Atelier de construction d'indicateurs simples et pilotables par le manager

pour suivre l'engagement et ses propres pratiques.

- Production : diagnostic d'engagement de son équipe, 2 actions managériales prioritaires et indicateurs associés.
- Transition : L'engagement ne dépend pas seulement de la motivation individuelle ou des perspectives professionnelles. Il dépend aussi de la manière dont les situations difficiles sont traitées : sentiment d'équité, qualité du dialogue, confiance dans le manager, confidentialité, sécurité psychologique et perception que les problèmes sont réellement pris en charge.
- « Nous avons vu comment soutenir l'engagement lorsque la relation de travail fonctionne normalement. Mais une partie de la confiance managériale se construit précisément dans les moments où quelque chose se passe mal : tension, conflit, difficulté individuelle, sentiment d'injustice ou parole préoccupante. »

07 - - JOUR 2 — RÉGULER, TRAITER ET ORIENTER LES SITUATIONS SENSIBLES

08 - Matin (9h00-12h30) — Identifier le niveau de la situation et choisir sa posture

- Objectif : identifier le niveau d'une situation sensible afin de déterminer la posture adaptée : réguler, traiter, alerter ou orienter.
- Réactivation courte de J1 et des outils déjà acquis (DESC, OSBD), appliqués à une situation de tension.
- • Travail sur un continuum de situations : irritant, tension, conflit, situation dégradée, signaux de RPS, situation potentiellement liée au harcèlement.
- • Études de cas : tension entre agents affectant le collectif ; parole préoccupante d'un collaborateur ; irritants accumulés et non remontés.
- • Repères opérationnels RPS / harcèlement : ce que le manager doit savoir, ce qu'il doit faire, ce qu'il ne doit pas faire et quand il doit passer le relais.
- • Accueillir la parole, repérer les signaux faibles, objectiver les faits disponibles sans qualifier juridiquement la situation, ne pas enquêter seul et transmettre selon le bon circuit.
- >>Production : grille « je régule / je traite / j'alerte / j'oriente » et repères de circuit d'alerte.
- Après-midi (14h00-17h30) — Mobiliser le bon acteur et transférer les acquis

09 - Objectif : mobiliser la bonne posture et le bon interlocuteur face à une situation sensible, tout en préservant la relation professionnelle.

- • Atelier « Qui fait quoi ? » : manager, hiérarchie, RH, direction, CSE / représentants du personnel.
- • Repères sur la relation avec le CSE et les représentants du personnel, notamment dans la perspective des élections professionnelles : comprendre le rôle des instances, adopter une communication professionnelle et distinguer désaccord, dialogue social et conflit personnel.
- • Situations de dialogue à embranchement : analyse des conséquences de plusieurs postures possibles, face à un collaborateur ou à un représentant du personnel.
- • Débrief collectif : ce que chaque option permet, ce qu'elle risque de fragiliser et à quel moment passer le relais.
- • Finalisation du plan d'action managérial individuel : engagement, fidélisation et gestion des situations sensibles.
- >>Production : plan d'action individuel et synthèse des outils mobilisables au

quotidien.