



Cursus Managers AXA PARTNERS

Synthèse

Par Eléa Canipelle

De Facteur Humain Conseil et Formation



Une cohérence entre Parcours & Projet

Votre intervenant - Elea Canipelle

- **Dirigeante** au sein du secteur du conseil, de la Santé et de l'Economie Sociale et Solidaire.
- **25 ans Coach**, consultante, formatrice en management des Hommes et des Organisations, de formation Universitaire au Canada.
- **8 ans de vie à l'étranger** entre Haïti, Cuba et le Canada
- **Co-Fondatrice de Facteur Humain Conseil et Formation**. Anime le DIU de l'Université Paris Saclay sur l'impact des dysfonctionnements du Facteur Humain sur nos activités.

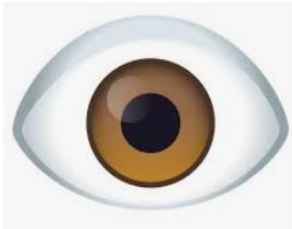


Ce qui l'anime le plus ? Le travail collaboratif, le questionnement permanent, la découverte de champs nouveaux et la rencontre de personnes inspirantes.



Prendre la parole en public *S'appuyer sur nos 4 piliers*

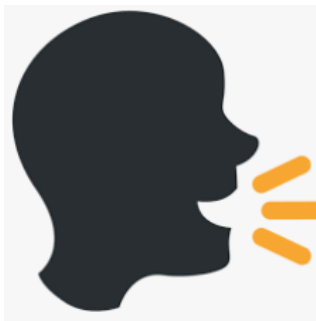
► Votre regard



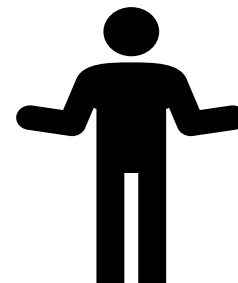
► Votre gestuelle



► Votre voix



► Votre posture



Les 4 valeurs AXA

A décliner dans vos équipes



ORIENTATION CLIENT

Mettre le client au cœur de toutes nos actions



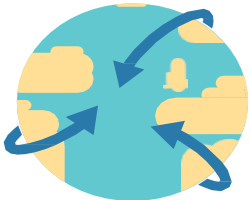
INTEGRITE

Etre responsable de nos actes et tenir nos engagements



COURAGE

Donner à chacun le pouvoir d'agir, d'apprendre et de se développer



ONE AXA

Chercher le succès collectif à travers la diversité et la collaboration.

Une méthode : SMART

S : simple, clair

M : mesurable, quantifiable

A : atteignable

R : réaliste par rapport aux objectifs globaux de l'organisation

T : inscrit dans le temps, planifié

3 Etapes

1. La préparation
2. L'entretien
3. La formalisation et les ajustements

A quoi sert le feed back

2 types de feed back

Il existe deux types de feed back :

1. le FB de **renforcement** : FB positif qui renforce ce qui fonctionne déjà bien.
2. Le FB de **développement** : FB qui pointe ce qu'il convient de supprimer, de modifier ou de faire évoluer.

Le Feed back est un état d'esprit :

- Le Feed Back 360° : à son équipe, à ses collègues, à son responsable, à soi-même.
- Donner/Recevoir/Demander du FB à tous les niveaux, et prendre l'habitude du FB
- « Feed back is a gift » Il y a toujours quelque chose à prendre dans un FB,

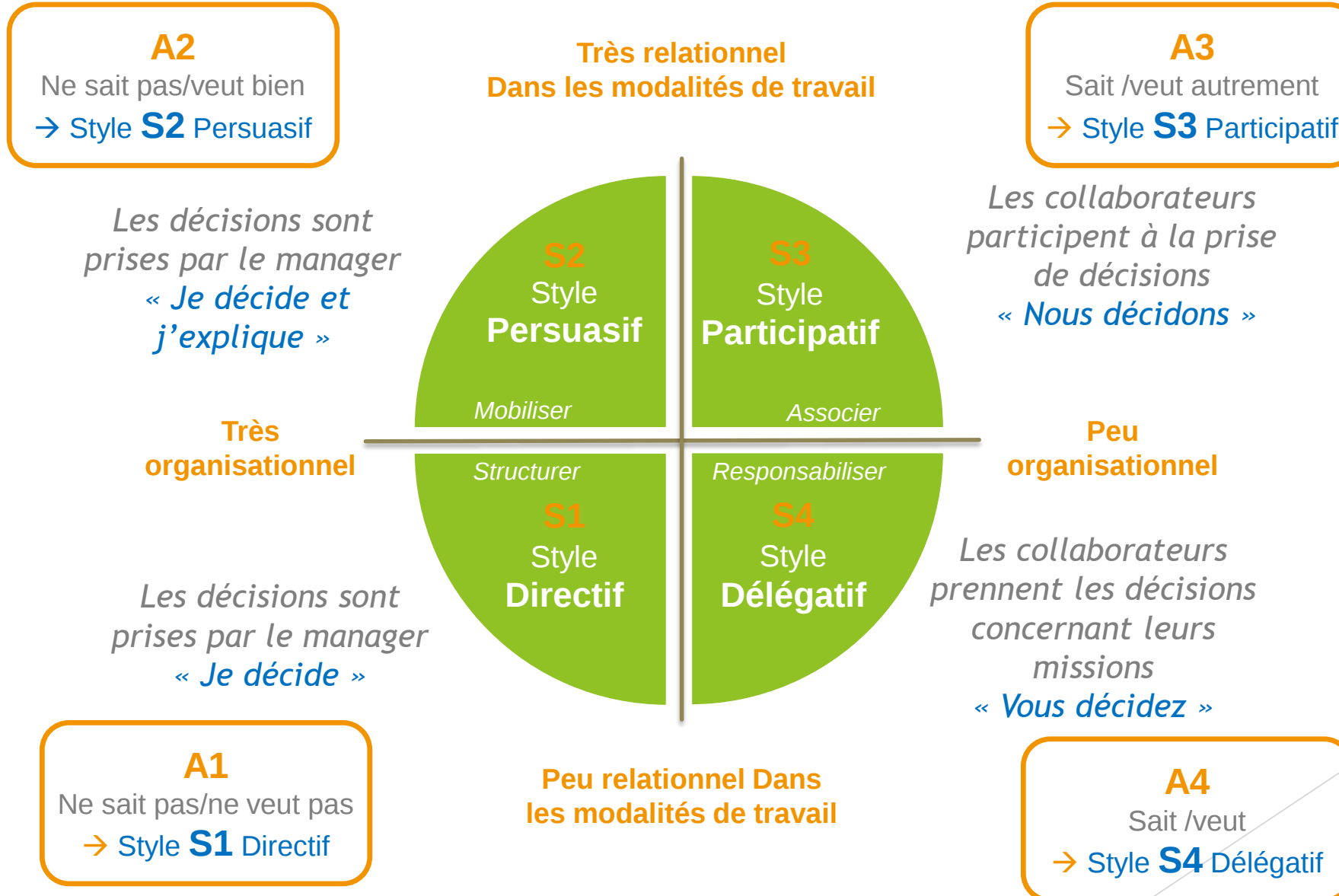
Méthode

1. Les faits sans jugement : la situation, le comportement ou l'action réalisée.
2. L'impact : sur le client, sur l'entreprise, sur l'équipe, sur vous....
3. L'ouverture à l'échange, donner la parole à l'autre : « qu'en penses tu ? », quel est ton point de vu?



La carte des styles de management situationnel

Synthèse



Objectif améliorer la performance des réunions

Modalités :

Au-delà du rôle de participant de chacun, et de décideur (si il y en a un) des rôles spécifiques sont distribués en début de réunion, et réattribués à différentes personnes à la réunion suivante;

Rôles à se répartir :

1. Le **cadenceur** : Donne le rythme, il n'est pas responsable de la tenue des délais
2. Le **facilitateur** : Facilite la participation de tous, aide à la fluidité des échanges
3. Le **pousse décision** : Pousse à faire des choix et à se recentrer sur le qui fait quoi, quand, comment. il n'est pas décideur, en revanche il fait le relevé de décisions
4. Le **coach conseil** : il propose des options concrètes d'amélioration en fin de réunion

Nos représentations

Qu'avez-vous vu en premier ?



- Un **biais cognitif** est une distorsion dans le traitement cognitif d'une information. Le terme biais fait référence à une déviation systématique de la pensée logique et rationnelle par rapport à la réalité.

Partager notre réalité, nos cartes

Comment

Nous avons autant de carte que de personnes, et il n'y a que 1 territoire

Les moyens simples pour favoriser le partage de nos représentations

- La sur communication : faits, opinions, questionnements, adaptation aux besoins de chacun.
- La reformulation : orale, écrite (type compte rendu)
- La méta communication : l'art de communiquer sur la communication

Les moyens structurés

- Les systèmes qualités, process ou processus : (MACRO au niveau de l'entreprise)
- La méthode partagée ou règles communes : ex réunion d'équipe, one to one ;
- Les rites et rituels : ex café virtuel ;

Le rappel des fondamentaux de l'analyse de la communication

- Le verbal : les mots utilisés
- La para verbal : ton, débit de la voix
- Le non verbal : la gestuelle,

⇒ Être attentif aux **besoins** de tous

⇒ Ouvrir son cadre de référence

Points clés d'un Brain Writing *A vos stylos*

- ▶ Noter en haut d'une feuille blanche le Comment Faire Pour
- ▶ Noter votre 1ere réponse
- ▶ Passer votre feuille à votre voisin de gauche
- ▶ Récupérer la feuille du voisin de droite
- ▶ Ecrire à nouveau une reponse sur cette feuille,
- ▶ Refaire la chose toutes les 30 secondes environ et Ce 25 fois 😊
 - ❖ Pas possible d'inscrire 2 fois la même réponse
 - ❖ Vous pouvez TOUT écrire, avec ou sans fautes d'orthographe
 - ❖ Silence ca tourne, pas de soupir ni de reaction : Toute votre énergie passe à l'écrit.
 - ❖ Vous pourrez avoir des « trous » d'idee, par grave, ne vous arrêtez pas, relisez ce qui est écrit sur la feuille que vous avez
 - ❖ Ayez confiance en votre cerveau !
 - ❖ Si il y a un tas de feuille auprès de quelqu'un, je m'en charge
- **Comment faire pour améliorer la perception de la qualité de travail délivré par mon/son/l' équipe**

1. **Les faits** : observez sans aucun jugement, de façon factuelle la situation qui pose problème
2. **Les sentiments** : ressentez sans interprétation, ce que cette problématique suscite en vous. Utiliser le « je » pour vous exprimer
3. **Le besoin** : Identifiez et exprimez les besoins non satisfaits qui sont à l'origine de vos émotions.
4. **La demande** : formulez une demande qui correspond à une action concrète possible



1. **Les faits** : Sur les 3 dernières réunions tu es arrivé avec 15' de retard.
2. **Les sentiments** : "Quand tu arrives en retard aux réunions, je me sens frustré et dévalorisé »
3. **Le besoin** : « j'ai besoin de me sentir respecté et cela passe par le respect des horaires. C'est pour moi un signe de considération mutuelle »
4. **La demande** : « J'aimerais que tu fasses un effort pour arriver à l'heure aux réunions à l'avenir. Est-ce que tu pourrais essayer d'être là à l'heure convenue ?

La communication non violente (CNV)

Réponse en CNV : observer et ressentir

Les faits sans aucun jugement : ce que j'observe de façon factuelle, neutre et objective comme si j'étais une caméra :

« J'ai envoyé une invitation pour la prochaine réunion de projet à tous les membres de l'équipe et j'ai vu que tu as refusé cette invitation, à une semaine de sa tenue. »

Les sentiments sans interprétations : ce que je ressens dans cette situation, j'utilise le « je »

« Je suis déçue et inquiète car tu es un élément important de l'équipe, et les apports que tu fais en réunion sont précieux pour l'avancée du projet »

Le besoin : j'exprime un besoin qui me concerne, qui est tourné vers moi et pas vers l'autre, cela me responsabilise :

« j'ai besoin d'être rassurée sur le fait que ce projet aboutisse au résultat attendu par notre client, dans le respect des délais »

La demande : c'est l'action concrète qui répond au besoin exprimé dans l'étape précédente, il ne s'agit pas d'une exigence, mais d'une action possible :

« Pourrais-tu me dire pourquoi tu ne peux pas assister à la réunion ? Pouvons-nous réfléchir à un moyen de bénéficier de ta contribution lors de la réunion ? »

Objectifs du GASI :

- à court terme : analyser une situation, un projet, un fonctionnement de façon constructive, dynamique et participative.
- dans la durée : développer l'amélioration continue, la remise en cause et l'innovation, l'esprit critique de façon constructive

Modalités du GASI :

- Donner le thème, la question, etc.
- Donner un temps de réflexion individuelle (ex RIP 2')
- Construire le tableau avec l'équipe de façon participative, case par case

G Que décidons nous de Garder ?	A Que décidons nous d'Améliorer ?
S Que décidons nous de Supprimer ?	I Dans quels domaines décidons nous d'Innover ?

Facteur Humain Conseil et Formation

Un atout face à l'accélération des nouveaux enjeux

Client

- Entreprise
- Etablissement de santé : hôpitaux, clinique, Ehpad
- Association de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS)

Thème

- Le développement des pratiques managériales
- La politique Ressources Humaines (RH): entretiens annuels, mécénat, handicap, RSE
- La communication interpersonnelle

Modalité

- **Coaching** / teambuilg : de dirigeant, manager, chef de service
- **Formation** : management, prise de parole, conduite de réunion, développement personnel
- **Conseil** : handicap, création d'organisme de formation, conduite du changement

Référence

- **Santé, école** : Institut Curie, Hôpital Foch, CNRS Polytechnique, Paris Saclay, APHP
- **Economie Sociale et Solidaire** : Aux Captifs la libération, Telemak
- **Industrie** : Atlantic, Péchiney, Renault, Airbus
- **Services / Luxe** : Axa, Société générale, Macif, Chanel, Yves Saint Laurent



Facteurs Humain Conseil et Formation

Ils nous ont fait confiance



- ▶ **Améliorer le fonctionnement d'une Unité Transversale d'Education Thérapeutique (UTEP)** au sein de l'Institut Curie. Créé il y a 2 ans, l'UTEP-Curie souhaitait développer ses activités de formations auprès des patients et améliorer ses modes de fonctionnement.



- ▶ **Construire la stratégie de l'association, du secteur de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS)** sur les 5 prochaines années. Mettre en place une politique RSE sur le long terme en créant un Entrepôt Ecole à Dourges pour redistribuer 3 millions de produits neufs non alimentaires. Organiser la levée de fond auprès d'un réseau de fondations.



- ▶ **Accompagner la création d'un Centre de Simulation** en santé de 600m² avec 5 salles équipées de mannequins haute-fidélité, consoles 3D, et matériaux de simulations d'actes médicaux. Organiser la levée de fond et la réponse aux appels d'offres auprès de l'ARS. Développer des partenariats avec les industriels du secteur.



- ▶ **Créer et animer un module de formation sur les dysfonctionnements sous stress du Facteur Humain** au sein d'un diplôme Universitaire DIU pour les professionnels de santé.



- ▶ **Créer un Organisme de Formation** auprès de la DIRECT et travailler à l'obtention des certifications nécessaires en formation continue : DataDoc et DPC. Créer les processus clés pour avoir un suivi administratif irréprochable. Développer le site internet et le catalogue de formations. Animer le réseau d'intervenants.



Facteur Humain Conseil et Formation
82 Bd beaumarchais
75011 Paris

Elea Canipelle

Co-fondatrice de Facteur Humain C&F
elea.canipelle@facteurhumain-cf.com

Tel: 06 72 35 74 92

<https://www.facteurhumain-cf.com/>