



## Accompagner les Managers de Proximité dans leurs missions auprès de leur équipe

### Tronc commun Managers de Proximité

**Objectif principal** : donner aux managers de proximité des outils et méthodes afin qu'ils puissent prendre la suite des formations gestionnaires et les accompagner au quotidien dans les relations tendues.

**Objectifs pédagogiques** : à l'issue de la formation, les Managers de Proximité seront en capacité de :

- Pratiquer l'écoute active avec le gestionnaire pour entendre et voir les signes de difficulté
- Développer la confiance et favoriser la parole du gestionnaire
- Favoriser la relation gagnant-gagnant tout en restant factuel
- Favoriser la parole de groupe et donner un cadre commun clair
- Faciliter les relations pour des échanges constructifs : soutenir le gestionnaire dans le respect de la politique tout en satisfaisant le locataire.

### Modalités :

	2 jours soit 14 heures en format 1+1 ou sur 2 journées consécutives
	Managers de Proximité.
<b>Prérequis</b>	aucun
	Nb de participants/groupe : 10
	contacter le 06 50 14 93 89
	Présentiel chez le client ou dans des locaux externes. Formule recommandée pour cette formation.
	Distanciel non recommandé pour cette action (équipement)
<b>Délais d'accès :</b>	INTRA : dates de réalisation définies dans devis et/ou convention.
<b>Modalités d'accès :</b>	INTRA : envoi d'un devis après contact – envoi d'une convention après accord sur devis
<b>Dates :</b>	A convenir avec vous



### Méthodes pédagogiques interrogatives, expositives et actives :

- ❖ Alternance d'apports théoriques et d'ateliers pratiques. Mises en situation et analyse de situations.
- ❖ Pour faciliter l'ancrage et conformément à l'ADN MR FORMATION, nos ateliers utilisent la Ludo pédagogie : jeux, simulations, quizz...
- ❖ Remise d'un support de synthèse



### Modalités d'évaluation :

- ❖ Évaluation des acquis en cours de formation via des mises en situation analysées et des exercices pratiques.
- ❖ Quizz d'évaluation des acquis en fin de formation
- ❖ Évaluation de l'impact de la formation « à chaud »
- ❖ Formation sanctionnée par une attestation

*Pour le bon déroulement de la formation, nous vous remercions de bien vouloir nous signaler si un besoin d'adaptation lié à une situation de handicap (ou toute autre situation spécifique) est nécessaire. Nous ferons tout notre possible pour que chacun puisse suivre notre formation dans les meilleures conditions possibles.*



# Accompagner les Managers de Proximité dans leurs missions auprès de leur équipe

## Tronc commun

### Programme Jour 1 :

#### Pérenniser la formation : Mon rôle auprès des gestionnaires et comment le tenir

#### Contenu

#### Matin

#### Animation

#### 0 – échanges sur le contenu de la formation pour les gestionnaires

- Présentation du module tronc commun gestionnaires – questions/réponses/précisions
- Présentation objectifs et contenu tronc commun et parcours à la carte MP

#### 1 – le rôle du MP dans la pérennité de la formation : prendre le relai

- Autodiagnostic : combien de temps je passe avec mes équipes (en groupe en individuel) pour quoi ?
- Organiser mon temps pour mieux accompagner

#### *Ice breaker :*

- *Photolangage : comment je vis les relations avec les gestionnaires (permet de démarrer de manière agréable et constructive)*

*Jeu : la baguette magique : imaginer une situation rêvée puis définir comment tendre vers cette situation*

#### *atelier :*

- *Cartographie du temps que je passe avec mon équipe / mes autres missions et périodicité*

#### Après-midi

#### 2 – comment accompagner les gestionnaires pour qu'ils abordent leur quotidien avec sérénité ?

- les techniques de communication au service de la relation : écoute active-questionnement reformulation – empathie et bienveillance
- Savoir distinguer faits opinions et sentiments pour mieux cerner le besoin du gestionnaire
- Gérer ses émotions pour gagner en efficacité
- Choix entre individuel et collectif

#### *Ateliers :*

- *Création d'une charte du MP « servant-leader » : pour que mon équipe aborde le quotidien avec sérénité, je..... (entre 5 et 10 points)*
- *Quelles situations pour l'individuel, ou pour le collectif ?*

#### *Mises en situation :*

- *pratiquer l'écoute active, reformuler et questionner*
- *Pratiquer l'empathie et la communication bienveillante*

#### *Exercice pratique :*

- *S'en tenir aux faits et aller à l'essentiel*



# Accompagner les Managers de Proximité dans leurs missions auprès de leur équipe

## Tronc commun

### Programme Jour 2 : de l'individuel au collectif : suivre mon équipe

#### Contenu

#### Matin

#### Animation

#### 3 – accompagner individuellement

- Développer son écoute pour mieux relever les signes de difficultés du gestionnaire
- Rechercher les causes sans « investiguer »
- Favoriser la parole du gestionnaire, développer son empathie
- Savoir rester factuel
- Soutenir le gestionnaire tout en satisfaisant le locataire
- Organiser des temps d'échanges
- Organiser ses disponibilités, poser un cadre

#### Exercices :

- les questions ouvertes et fermées ;
- la reformulation

#### Atelier :

- Quelles situations pour l'individuel ?
- Quelles méthodes pour un entretien individuel ?  
Comment poser le cadre ?

#### Echanges d'expériences :

- Les difficultés rencontrées lorsque je communique en individuel ; comment je pourrais mieux organiser sans perdre de temps ?
- Comment faire quand le locataire s'en prend au gestionnaire ? Quel est mon rôle ?

#### Après-midi

#### 4 – accompagner collectivement

- Organiser des temps collectifs : pourquoi, comment ?
- Favoriser les échanges entre gestionnaires pour faire émerger leurs bonnes pratiques
- Aborder et résoudre une problématique grâce au collectif (méthodes et outils)
- Poser un cadre commun clair et concret

#### 5- établir un plan d'action

- Comment je vais organiser le suivi de la formation

#### Ateliers : organiser des actions collectives

- Quel intérêt j'ai à manager un groupe ?
- Avantages et limites des actions collectives
- Déroulement d'une décision prise en collectif
- Plan d'action personnel

#### Mises en situation :

- Simulation d'une réunion collective avec pour objectif la résolution d'un problème : poser le cadre et formuler l'objectif