LES ATELIERS DU MANAGEMENT · PROGRAMME

INSTALLER UNE CULTURE DU FEEDBACK.

chamaan.

Deux demi-journées de 3 h 30, à suivre seules ou à enchaîner pour aller plus loin.

Dans beaucoup d'équipes, le feedback arrive une fois par an, à l'entretien annuel, ou quand ça déborde. Entre les deux, on se tait par peur de blesser, ou on dit les choses de travers. **Ce parcours entraîne vos managers à dire ce qui marche, à dire ce qui doit changer, et à installer un climat où l'équipe ose en faire autant.** On travaille sur leurs situations réelles, dès la première heure.

LE PARCOURS

1

Donner et recevoir un feedback qui fait avancer

La méthode et l'entraînement : feedback de reconnaissance, feedback de progrès, accueil d'un feedback difficile.

2

Créer le climat qui rend le feedback possible

Le collectif : sécurité psychologique, demander du feedback à son équipe, ritualiser.

Le module 1 se suit seul. Le module 2 s'appuie sur la pratique du module 1 : idéalement, trois à six semaines entre les deux pour tester sur le terrain.

01 MODULE 1 · DONNER ET RECEVOIR UN FEEDBACK

Objectifs

À l'issue du module, chaque participant est capable de :

1. expliquer ce que le feedback apporte à l'équipe et à lui-même, et distinguer feedback de reconnaissance et feedback de progrès ;
2. construire ces deux feedbacks avec la méthode OSBD (observation, sentiment, besoin, demande) à partir d'une situation réelle ;
3. délivrer un feedback de progrès factuel, formulé au « je », avec une demande concrète ;
4. recevoir un feedback, même brut, sans se justifier, avec la méthode AVRAPO.

Méthodes

Apports courts, entraînement en trio sur les situations des participants (environ deux tiers du temps), grille d'observation, cartes « feedback brut ».

Ce que ce module ne traite pas

Les situations graves ou répétées relèvent du recadrage. Elles sont repérées pendant l'atelier et peuvent faire l'objet d'un module sur mesure.

Programme · 3 h 30

30 min	**Ouverture.** Cadre de travail, objectifs, faire connaissance.
20 min	**Pourquoi s'y mettre.** Ce que le feedback rapporte, ce que le silence coûte.
10 min	**Banque de situations.** Chacun apporte ses situations délicates et ses réussites.
20 min	**La méthode OSBD.** Les deux feedbacks, le test de la caméra, un cas réécrit ensemble.
25 min	**Feedback de reconnaissance.** Écriture, entraînement en trio, et le défi de l'envoyer pour de vrai.
10 min	*Pause*
40 min	**Feedback de progrès.** Écriture mot pour mot, trois tours en trio avec grille d'observation.
35 min	**Recevoir un feedback.** AVRAPO, démonstration, cartes « feedback brut » en trio.
20 min	**Ancrage.** Le feedback que je donne cette semaine : à qui, quand. Évaluation.

INSTALLER UNE CULTURE DU FEEDBACK

02 MODULE 2 · CRÉER LE CLIMAT QUI REND LE FEEDBACK POSSIBLE

Un manager peut maîtriser OSBD sur le bout des doigts : si personne n'ose lui répondre, le feedback reste à sens unique. Ce module passe de la relation individuelle au collectif. Il part d'un diagnostic du climat de l'équipe et se termine sur un plan d'action écrit et daté.

Objectifs

À l'issue du module, chaque participant est capable de :

1. situer le climat de son équipe sur la matrice sécurité psychologique et exigence, à partir d'un autodiagnostic ;
2. identifier les gestes du manager qui encouragent ou freinent la prise de parole dans l'équipe ;
3. demander un feedback à son équipe et à sa hiérarchie ;
4. choisir et adapter un rituel de feedback pour son équipe ;
5. rédiger un plan d'action individuel daté.

Prérequis

Avoir suivi le module 1, ou pratiquer déjà le feedback avec une méthode structurée. Dans ce cas, un échange préalable permet de vérifier le niveau.

L'autodiagnostic du climat

Dix-sept affirmations en ligne sur Le Repaire, l'espace participant CHAMAAN, ou sur papier. Le bilan reste privé. En prolongement facultatif, le manager peut lancer une campagne miroir auprès de son équipe : anonyme, quatre réponses minimum, résultats visibles à la clôture seulement.

Programme · 3 h 30

30 min	**Ouverture.** Cadre de travail, objectifs, faire connaissance.
20 min	**Retour d'expérience.** Les feedbacks donnés depuis le module 1 : ce qui a marché, ce qui a coincé. Feedback entre pairs.
20 min	**Le climat de mon équipe.** Autodiagnostic individuel et lecture du bilan.
20 min	**La sécurité psychologique.** Les travaux d'Amy Edmondson, la matrice sécurité et exigence, les quatre zones, les six gestes du manager.
15 min	**L'ordonnance du climat.** Un jeu d'inversion pour faire émerger les gestes protecteurs.
10 min	*Pause*
30 min	**Demander du feedback.** À son équipe, à sa hiérarchie. Préparation du message réel, présentation de la campagne miroir.
35 min	**Ritualiser.** Réunion, entretien, fin de projet : chacun choisit un rituel et l'adapte à son équipe.
30 min	**Mon plan d'action.** Deux leviers issus de l'autodiagnostic, une première action datée. Évaluation et clôture.

Méthodes

Autodiagnostic, apport court, jeu d'inversion, ateliers en trio et en grand groupe, travail individuel sur le plan d'action. Chaque participant repart avec son bilan de climat, un message prêt à envoyer à son équipe et un plan d'action écrit.

INSTALLER UNE CULTURE DU FEEDBACK

chamaan.

03 INFORMATIONS PRATIQUES

PUBLIC	Managers de proximité ou intermédiaires, nouvellement nommés ou expérimentés. Équipes de direction qui veulent travailler le sujet ensemble.
PRÉREQUIS	Module 1 : aucun, être en situation d'encadrer une équipe. Module 2 : avoir suivi le module 1, ou pratiquer déjà le feedback avec une méthode structurée (vérifié lors d'un échange préalable).
DURÉE	3 h 30 par module, soit 7 heures pour le parcours complet.
FORMAT	Formation en intra-entreprise, pour un groupe de 8 à 10 managers. En présentiel dans vos locaux, à Nantes et en Pays de la Loire, ou en distanciel partout en France (classe virtuelle avec travail en sous-groupes).
TARIF	**900 €** par module, pour le groupe. Préparation, animation, supports et compte rendu inclus. Exonération de TVA, article 261-4-4° a du CGI.
MODALITÉS D'ACCÈS	Un rendez-vous de cadrage gratuit pour comprendre le contexte de l'équipe, puis une proposition et une convention de formation. Chaque participant reçoit ensuite une convocation et répond à un court recueil de ses attentes.
DÉLAI D'ACCÈS	4 à 6 semaines entre votre accord et la première session de formation.
MÉTHODES	Apports courts, entraînements en trio sur les situations réelles des participants, grilles d'observation, autodiagnostic du climat d'équipe.
ÉVALUATION	Positionnement en amont, observation pendant les entraînements, évaluation des acquis en fin de module, satisfaction à chaud et à trois mois. Un certificat de réalisation est remis à chaque participant.
ACCESSIBILITÉ	Une personne en situation de handicap ? Signalez-le dès le cadrage. La référente handicap, Julie Arrouet, étudie avec vous et avec la personne les aménagements possibles et mobilise si besoin des partenaires spécialisés. Pour une session dans vos locaux, l'accessibilité du lieu est vérifiée avec vous.
RÉSULTATS	Offre nouvelle : aucune session n'a encore été réalisée. Les taux de satisfaction et d'atteinte des objectifs seront publiés après les premières sessions, avec leur mode de calcul.
FORMATRICE	Julie Arrouet, formatrice et coach professionnelle, fondatrice de CHAMAAN. Elle accompagne des managers en prise de poste et des équipes de direction.

PARLONS DE VOTRE ÉQUIPE

Rendez-vous de cadrage gratuit et sans engagement.
Réponse sous 24 heures ouvrées.

julie@chamaan.fr · chamaan.fr

JE RÉSERVE MON RENDEZ-VOUS