

# Fiches pratiques de présentation des dispositifs d'accompagnement des agents et des managers de GPSEA



---

**DISPOSITIF**

**POUR QUI ?**

## **FLASH COACH MANAGERS TOUS LES ENCADRANTS**

*Une heure interactive pour disposer de « trucs et astuces » efficaces dans son management au quotidien*

---

### **DE QUOI PARLE-T-ON ?**

Observation et décryptage du comportement humain, d'après des scènes réelles ou fictives. Différents thèmes seront abordés selon les envies et expériences des participants.

*La colère, l'incompréhension, la timidité, les blocages, comment ça marche ? Comment se faire comprendre ?*

Un conflit ? et si on refaisait la scène ? Comment faire autrement ?

Vous encadrez une équipe dont les points de vue et les personnalités sont très différents. Comment s'assurer que tout le monde a compris la même chose ? Comment faire en sorte que l'équipe partagera des pratiques communes ?

*Un exemple précis de scène de vie quotidienne vécue que vous raconterez ou que vous pourrez rejouer sous forme de théâtre et qui servira de base au coach pour vous expliquer et décrypter les comportements. Vous découvrirez pourquoi nos mots dépassent parfois nos pensées, pourquoi des personnes comprennent l'inverse de ce que nous disons etc... et comment faire autrement !*

---

### **COMMENT PARTICIPER ?**

Accès libre, limité à 30 personnes.

Vous pouvez vous inscrire sur Teams manager  
Canal Flash coach

---

### **DURÉE ET MODALITÉ :**

**1 heure interactive rythmée par les sujets qui seront librement proposés par le groupe ou/et par le coach**

---

### **CALENDRIER 2020**

**8 JANVIER 2020 de 14 h à 15 h**

Salle Molière Médiathèque  
d'ORMESSON SUR MARNE

**28 AVRIL 2020 de 14 h à 15h**

Salle Dreyfus  
Propreté Urbaine d'ALFORTVILLE

**23 SEPTEMBRE 2020 de 11h à 12h**

Salle de réunion Services techniques  
LA QUEUE EN BRIE

---

DISPOSITIF

**FLASH COACH AGENTS**

POUR QUI ?

**TOUS LES AGENTS**

*Une heure interactive pour disposer de « trucs et astuces » efficaces dans son travail au quotidien*

---

### **DE QUOI PARLE-T-ON ?**

Observation et décryptage du comportement humain. D'après des scènes réelles ou fictives.

*La colère, l'incompréhension, la timidité, les blocages, comment ça marche ? Comment se faire comprendre ?*

Un conflit ? et si on refaisait la scène ? Comment faire autrement ?

*Un exemple précis de scène de vie quotidienne vécue que vous raconterez ou que vous pourrez rejouer sous forme de théâtre et qui servira de base au coach pour vous expliquer et décrypter les comportements. Vous découvrirez pourquoi nos mots dépassent parfois nos pensées, pourquoi des personnes comprennent l'inverse de ce que nous disons etc... et comment faire autrement !*

**Différents thèmes seront abordés selon les envies et expériences de participants.**

---

### **COMMENT PARTICIPER ?**

Accès libre, limité à 30 personnes

Vous pouvez vous renseigner et signaler votre participation par mail à [accompagnement@gpsea.fr](mailto:accompagnement@gpsea.fr) ou par téléphone au 01 41 94 32 36

---

### **DURÉE ET MODALITÉ :**

**1 heure interactive rythmée par les sujets qui seront librement proposés par le groupe ou/et par le coach.**

---

### **CALENDRIER 2020**

**3 FEVRIER 2020 de 11h à 12h**

Salle Dreyfus Propreté Urbaine  
d'ALFORTVILLE

**9 MARS 2020 de 11h à 12h**

Salle réunion Services techniques  
LA QUEUE EN BRIE

**20 MAI 2020 de 14h à 15h**

Salle R1 EUROPARC SIEGE CRETEIL

**2 NOVEMBRE 2020 de 9h à 10h**

Médiathèque de BOISSY SAINT LEGER

**DISPOSITIF**

**MÉDIATION**

**POUR QUI ?**

**TOUS**

**Sortir du conflit par une méthode efficace**

## **DE QUOI PARLE-T-ON ?**

**Un processus de résolution de conflit entre deux personnes, mené par un médiateur professionnel.**

*Une méthode pour éviter d'avoir recours à la hiérarchie, au service juridique, ou encore céder à des comportements inappropriés afin de décider d'une issue librement choisie par les deux parties en conflit.*

Une méthode séquencée en deux rendez-vous individuels et une réunion collective.

### **Quelques raisons pour faire appel à la médiation :**

*Vous constatez que la communication est rompue avec quelqu'un.*

*Vous n'arrivez pas à vous mettre d'accord sur un sujet et vous ne voyez pas d'issue.*

### **Qui peut faire une demande de médiation ?**

*Vous êtes manager et le conflit se situe entre deux agents.*

*Vous êtes un agent et le conflit se situe entre vous et votre collègue.*

*Vous êtes en lien hiérarchique et êtes en conflit.*

## **COMMENT PARTICIPER ?**

Contactez Sophie CHARLES :  
accompagnement@gpsea.fr 06 37 16 84 13

Le médiateur peut vous aider à formuler votre demande de médiation auprès de la hiérarchie ou de la personne concernée.

## **LIEUX**

### **Cabinet du COACH**

Europarc 1 allée des rochers  
bureau 106  
immeuble le CITEC Créteil

## **DURÉE ET MODALITÉ :**

### **Un contrat quadripartite visant :**

- L'engagement des personnes à entrer en médiation.
- L'engagement de la hiérarchie à ne pas demander quelques restitutions que ce soient sur le contenu des échanges.
- L'engagement du médiateur professionnel, soumis aux règles de confidentialité du code de déontologie des médiateurs vis-à-vis de la hiérarchie et des tiers.

### **Déroulement :**

- Un rendez-vous d'1h30 avec la première personne.
- Un rendez-vous d'1h30 avec la seconde personne.
- Une réunion de médiation entre le médiateur et les deux personnes.

---

**DISPOSITIF**

**COACHING D'ÉQUIPE**

**POUR QUI ?**

**TOUTES LES ÉQUIPES**

*Renforcer la collaboration, l'efficacité et la bonne entente au sein d'une équipe*

---

### **DE QUOI PARLE-T-ON ?**

**Accompagnement d'une équipe vers un objectif précis. Un coaching sur mesure**

Une équipe est constituée d'une somme d'individus aux caractères et compétences propres. Mais l'équipe en elle-même constitue une unité avec des forces, des zones d'ombres et a la capacité de se transformer.

L'atteinte d'un objectif ambitieux, fixé en amont du démarrage, se fait par paliers successifs. Chaque séance permet de découvrir la dynamique de fonctionnement de l'équipe et des agents la composant.

Le manager est situé au même niveau que ses équipiers et laisse le coach prendre la direction des séances.

Le coach apporte une grille de lecture afin de révéler les talents de cette équipe d'une part et met en lumière l'identification de besoins complémentaires voire différents.

Les actions pouvant être abordées sont : améliorer le fonctionnement relationnel d'une équipe, résoudre les conflits ouverts ou larvés, créer ou recréer la coopération.

---

### **COMMENT PARTICIPER ?**

A la demande du responsable d'équipe soumis à l'autorisation de la hiérarchie.

Contactez Sophie CHARLES :  
accompagnement@gpsea.fr 06 37 16 84 13

---

### **DURÉE ET MODALITÉ :**

- Un premier entretien avec le(s) demandeur(s) pour valider le besoin d'un coaching d'équipe.
- Une ou deux réunions de travail précédant le démarrage de l'accompagnement du collectif
- 6 à 8 séquences d'1/2 journée sur une année ; Rythme à définir selon l'objectif\*

#### **Groupe de 12 personnes**

*\*Chaque groupe est différent et il importe d'adopter une stratégie efficace et spécifique. De ce fait, il peut arriver que des entretiens individuels soient prévus.*

---

**DISPOSITIF**

**POUR QUI ?**

**COACHING INDIVIDUEL**

**TOUS**

*Développer son potentiel, découvrir et lever ses freins, trouver des solutions pour soi-même*

---

**DE QUOI PARLE-T-ON ?**

**Un coach accompagne une personne vers son objectif professionnel comme par exemple :**

- *Reprendre confiance en soi afin d'évoluer vers une trajectoire professionnelle adaptée à sa personnalité et ses capacités.*
- *Intégrer les contraintes individuelles ou collectives dans son fonctionnement au quotidien.*
- *Prendre des initiatives et les mettre en œuvre .*
- *Prendre sa place de responsable de service.*
- *Manager dans l'incertitude .*

Il met en lumière le mode de fonctionnement et les ressources propres grâce à plusieurs techniques (PNL, ANALYSE TRANSACTIONNELLE,...).

Il vous reçoit dans un cadre extérieur et observe les règles de confidentialité du code déontologique..

---

**COMMENT PARTICIPER ?**

A la demande de l'agent ou de son manager

Contactez Sophie CHARLES :  
accompagnement@gpsea.fr 06 37 16 84 13

---

**LIEUX**

**Cabinet du COACH**

Europarc 1 allée des rochers  
bureau 106  
immeuble le CITEC Créteil

---

**DURÉE ET MODALITÉ :**

Un premier entretien afin de définir si le besoin relève d'un coaching et le cas échéant pré définition de l'objectif à atteindre.

Une réunion tripartite avec le supérieur hiérarchique pour signature du contrat validant l'objectif et visant l'engagement de tous.

Entre 6 et 10 séances d'1h30.

Une réunion tripartite de fin actant la fin du coaching et la réussite de celui-ci.

---

**DISPOSITIF**

**POUR QUI ?**

**LE 10-14 DU COACHING**

**DIRECTIONS / EQUIPES**

*4 heures de construction du collectif sur un créneau pratique*

---

**DE QUOI PARLE-T-ON ?**

**Accompagnement d'une équipe par un coach lors de leurs ateliers de travail.**

Le manager fixe l'objectif d'ateliers de travail autour de sujets qu'il choisit. Cela peut être une réorganisation, un atelier de réflexions et de recherches sur un sujet précis, une co construction de process ou encore tout autre sujet qui concerne l'équipe.

L'animation est assurée par le manager avec la présence du coach qui permet de traduire les besoins de chacun, d'accompagner le changement et d'orienter la réflexion collective vers les solutions. Il offre la possibilité de clarifier la dynamique de fonctionnement de l'équipe en veillant à l'équilibre de celle-ci.

Le repas partagé fait partie du dispositif et permet un debriefing encadré mettant en lumière les points forts et les points d'amélioration, dans un cadre bienveillant.

*Un format court qui commence à 10h pour laisser la possibilité à l'équipe d'être présente sur le terrain en début de journée afin d'assurer le démarrage de certaines missions de services.*

---

**COMMENT PARTICIPER ?**

---

Contactez Sophie CHARLES :  
accompagnement@gpsea.fr 06 37 16 84 13

---

**DURÉE ET MODALITÉ :**

---

**4 heures de 10 h à 14 h :**

De 10h à 12h45 : Ateliers de travail

De 12h45 à 14h : Repas collectif organisé par le service et feed back

3 ou 4 sessions dans l'année selon les besoins

---

**DISPOSITIF**

**CO-DEVELOPPEMENT**

**POUR QUI ?**

**MEMBRES DU CODIR**

***Résoudre entre pairs des problématiques professionnelles concrètes***

---

**DE QUOI PARLE-T-ON ?**

**Venir avec une problématique et repartir avec plusieurs solutions afin de trouver la sienne.**

**Un processus assis sur 3 règles : LE PARLER VRAI, LA BIENVEILLANCE ET LA CONFIDENTIALITE.**

Déroulement d'une séance en plusieurs étapes :

Etape 1 : On expose sa problématique, sa situation.

Etape 2 : Le groupe questionne pour clarifier ou approfondir le sujet.

Etape 3 : On formule précisément son besoin.

Etape 4 : On écoute les expériences et les idées des membres du groupe.

Etape 5 : On synthétise les informations recueillies et on élabore son plan d'action.

Etape 6 : Le groupe partage ses apprentissages et repère des bonnes pratiques.

---

**COMMENT PARTICIPER ?**

Renseignements et inscription :  
accompagnement@gpsea.fr

---

**CALENDRIER 2020**

Dates à modifier ou consolider selon le groupe  
**23 janvier 27 février 8 avril 7 mai 18 juin 2020**

---

**DURÉE ET MODALITÉ :**

Entre 6 et 8 séances d'1h30 à 2h30

Guidé par un animateur de co-développement au démarrage du groupe puis auto animation

Engagement du groupe à participer à toutes les séances

Petit groupe de 6 et 8 participants, autant de séances que de participants



---

**DISPOSITIF**

**POUR QUI ?**

## **MATINÉES DES MANAGERS TOUS LES ENCADRANTS**

*Se réunir pour se questionner, progresser et être informé*

---

### **DE QUOI PARLE-T-ON ?**

**Un espace-temps commun dédié à tous les managers :**

- Pour travailler par petits groupes autour de thématiques choisies par vous pour répondre à vos besoins et partager vos pratiques.

- Pour échanger avec le directeur général des services sur vos sujets de préoccupation ou d'actualité.

De ces matinées naissent la Newsletter des managers réalisée par un comité de rédaction constitué de volontaires.

---

### **COMMENT PARTICIPER ?**

---

Inscription obligatoire aux dates proposées par la Direction de la Transformation et du Dialogue Social (4 choix possibles)

Renseignements sur TEAMS Manager, inscriptions par mail via doodle.

---

### **DURÉE ET MODALITÉ :**

---

**2 matinées par an de 9h à 12h30 par groupe de 25 à 30 participants**

---

### **CALENDRIER 2020**

---

**1<sup>ère</sup> matinée :**

**12 mars 19 mars 26 mars 02 avril 2020**  
EUROPARC SIEGE de GPSEA

**2<sup>ème</sup> matinée:**

**17 septembre 24 septembre 1er octobre 8 octobre 2020**  
EUROPARC SIEGE de GPSEA

---

**DISPOSITIF**

**POUR QUI ?**

## **LES MIDIS DU MANAGEMENT TOUS LES ENCADRANTS**

*Partager et découvrir ce qui se passe et se fait ailleurs pour enrichir ses pratiques*

---

### **DE QUOI PARLE-T-ON ?**

**Un instant où peuvent se mêler partage culinaire et partage professionnel.**

Se retrouver avec son casse-croute et écouter, échanger autour d'une vidéo, d'un MOOC, d'un livre, d'un sujet d'actualité, de pratiques d'autres organisations ou d'interventions extérieures.

Trouver de nouveaux outils pour améliorer ses pratiques

Un espace où chacun est libre de pouvoir proposer un thème, un support, un intervenant...

---

### **COMMENT PARTICIPER ?**

Pour participer :

**Rendez-vous sur Teams managers et proposez vos sujets et formats.**

Pour présenter un sujet :

**Teams managers groupe les midis du management au plus tard 1 mois avant la date d'intervention**

---

### **DURÉE ET MODALITÉ :**

**Sur la pause déjeuner, entre 12h et 14h plusieurs fois par an**

---

### **CALENDRIER 2020**

**5 février 2020**

Salle de créativité Auguste PERRET

**20 avril 2020**

Salle de créativité Auguste PERRET

**15 juin 2020**

Salle de créativité Auguste PERRET

**14 septembre 2020**

Salle du RDC EUROPARC

**9 novembre 2020**

Salle du RDC EUROPARC

# FORMATION DES MANAGERS TOUS LES ENCADRANTS

*Suivre un cursus commun de formation pour monter en compétences et partager des pratiques communes*

## DE QUOI PARLE-T-ON ?

Un socle commun de connaissances dispensé en 3 axes :

**Le positionnement d'un encadrant :** ✓ Se questionner sur sa posture de manager  
 ✓ Identifier les enjeux d'un management mobilisateur porteur de sens ✓ Développer sa posture managériale ambassadeur des valeurs de GPSEA ✓ Donner du sens dans ses pratiques managériales.

**Mobiliser par sa communication assertive :** ✓ Comprendre les mécanismes de la communication ✓ Identifier les enjeux d'une communication maîtrisée ✓ Renforcer son management par les techniques de communication ✓ Mobiliser par sa communication

**Être porteur de sens pour accompagner au changement :** ✓ Identifier les caractéristiques d'une équipe ✓ Identifier les leviers de la cohésion d'équipe ✓ Mobiliser en toutes circonstances ✓ Accompagner les équipes pour garantir les missions du service public.

*Un cursus formation crée pour répondre à vos demandes recueillies au fil de nos rencontres.*

## COMMENT PARTICIPER ?

Invitation nominative par mail

## DURÉE ET MODALITÉ :

**Formation obligatoire en 3 demi-journées de l'ensemble des managers réparti en 5 groupes.**

**La répartition au sein des groupes est réalisée par la DTDS**

## CALENDRIER 2019/2020

### 2019

#### Groupe 1 :

10 octobre matin- 18 novembre matin

20 décembre matin

#### Groupe 2 :

10 octobre après midi - 18 novembre après-midi

20 décembre après midi

### 2020

#### Groupe 3 :

17 janvier matin- 30 janvier toute la journée

#### Groupe 4 :

17 janvier après midi - 24 février toute la journée

#### Groupe 5 :

31 janvier matin- 5 février matin - 6 mars matin

#### Groupe 6 :

31 janvier après midi - 5 février après midi - 6 mars après midi

#### Groupe 7 :

11 mars matin - 31 mars matin - 20 avril matin

# 2019

## OCTOBRE

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

## NOVEMBRE

L	M	M	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

## DECEMBRE

L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

**FORMATION MANAGERS**

# 2020

## JANVIER

L	M	M	J	V	S	D	
			1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19	
20	21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30	31			

## FEVRIER

L	M	M	J	V	S	D
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	

## MARS

L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

## AVRIL

L	M	M	J	V	S	D	
			1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19	
20	21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30				

## MAI

L	M	M	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

## JUIN

L	M	M	J	V	S	D			
			1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14			
15	16	17	18	19	20	21			
22	23	24	25	26	27	28			
29	30								

## JUILLET

L	M	M	J	V	S	D	
			1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19	
20	21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30	31			

## AOÛT

L	M	M	J	V	S	D
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

## SEPTEMBRE

L	M	M	J	V	S	D		
			1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13		
14	15	16	17	18	19	20		
21	22	23	24	25	26	27		
28	29	30						

## OCTOBRE

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

## NOVEMBRE

L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

## DECEMBRE

L	M	M	J	V	S	D		
			1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13		
14	15	16	17	18	19	20		
21	22	23	24	25	26	27		
28	29	30	31					

FORMATION MANAGERS

CO DEVELOPPEMENT

MIDI DU MANAGEMENT

FLASH COACH AGENT

FLASH COACH MANAGERS

MATINÉE DES MANAGERS