



Programme de formation professionnelle

« Encadrer une équipe multiculturelle »

L'organisme de formation

CRC Formation
245, Avenue de l'Université,
le nouveau Parc Saint Clair
83160 LA VALETTE DU VAR
04 94 88 58 59
contact@crc-formation.fr
N° SIRET : 83015737600021
Enregistré sous le N° de déclaration d'activité : 93830543283

Intitulé de la formation

« Encadrer une équipe multiculturelle »

Durée de la formation

2 jours en présentiel, distanciel ou mix sur une base de 14 heures, équivalent à 2 jours de formation.

Public cible et prérequis

Ensemble du personnel de l'établissement, cadre ou non cadre, en contact direct avec le client ou non.

Nombre de participants par session : Minimum 2 – Maximum 15

Aucun pré requis

Lieu de l'action de formation

Inter ou Intra

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap

Action de formation accessible aux publics en situation de handicap.

Entrée et sortie continue.

Entretien préalable pour définir les modalités d'accès.





Objectifs

L'organisme de formation organise l'action de formation suivante :

Nature de l'action au sens de l'article L.6313-1 du code du travail (nature, caractéristiques : perfectionnement, acquisition de connaissances, conversion, bilan de compétence)

- ✓ Mieux connaître ses collaborateurs, leurs cultures, leurs niveaux de culture et mettre en place des leviers de motivation
- ✓ L'organisation sociale de ces différentes cultures
- ✓ Laisser place aux initiatives multiculturelles et tirer parti des forces de chacun
- ✓ Identifier les 15 leviers d'une journée réussie (5 pour soi, 5 pour ses collaborateurs et 5 pour ses clients)
- ✓ Créer des leviers de motivation, mieux se connaître, agir concrètement sur une journée de travail
- ✓ Mettre en place des outils concrets et pratiques pour progresser et passer à l'action.
- ✓ Les applications multiculturelles dans nos métiers
- ✓ Prévenir les conflits interculturels

Les conditions de réalisation de l'action de formation figurent dans la convention de formation établie avec l'entreprise du stagiaire (circulaire DGEFP n° 2001/22 du 20 juillet 2001)

Contenu de la formation

Partie 1 : La génération Millénial et Multiculturelle

- ✓ Qu'est-ce qu'un salarié heureux aujourd'hui
- ✓ Définition de la génération Millénial
- ✓ La richesse multiculturelle
- ✓ Leurs attentes
- ✓ Comprendre leur fonctionnement

Jeux de rôles : pour s'adapter à cette chance multiculturelle

Partie 2 : Motiver son équipe

- ✓ Identifier les différents ressorts de la motivation
- ✓ Les 4 règles pour motiver
- ✓ Reconnaître et utiliser les signes de reconnaissance

Exercice d'application : sur les facteurs de motivation d'une équipe

Partie 3 : Déléguer pour donner envie

- ✓ Distinguer but, objectif et tâche
- ✓ Identifier les tâches qui peuvent être déléguées
- ✓ Les 7 niveaux de la délégation
- ✓ Utiliser les techniques et méthodes de délégation
- ✓ Préparer, suivre et évaluer une délégation





- ✓ Comprendre les raisons d'une délégation peu pratiquée
- ✓ Les 8 commandements à suivre pour réussir ses délégations

Mise en situation : entretien de délégation avec un collaborateur

Partie 4 : Évaluer ses collaborateurs pour faire progresser l'équipe

- ✓ Comprendre les raisons d'être de l'entretien annuel d'évaluation
- ✓ Identifier les conditions de réussite de l'entretien
- ✓ Les différentes étapes essentielles d'un entretien d'évaluation
- ✓ Clarifier les notions de but, objectif et tâche
- ✓ Définir clairement un objectif
- ✓ Les erreurs à éviter pour un entretien constructif

Exercice d'application : construction d'un référentiel d'évaluation de son équipe

Partie 5 : Manager la performance de son équipe

- ✓ Identifier les objectifs à mesurer
- ✓ Élaborer des indicateurs pertinents
- ✓ Fixer des objectifs SMART
- ✓ L'évaluation de la performance non chiffrée

Mise en situation : entretiens de fixation ou d'évaluation d'objectifs

Modalités pédagogiques

1. *Les modalités pédagogiques*

Le stagiaire sera successivement amené à :

- Participer aux séances de tutorat en distanciel ou présentiel ;
- Lire les documents d'approfondissement du cours ;
- Prendre des notes pendant les cours ;
- Consulter des sites web tiers où des indices, compléments d'exercices ou compléments de formation peuvent être déposés ;
- Réussir des évaluations intermédiaires de validation des connaissances ;
- Bénéficier de l'appui de tuteurs dans des sessions présentielles ;
- Faire des exercices de validation des connaissances acquises avec les autres apprenants ayant validé les mêmes séquences qu'eux (mise en situation, jeux de rôle et brainstorming).

2. *Le rôle du formateur*

Le formateur consultant expert :

- Rédige l'ensemble des autres supports de cours (documents PDF, contenus d'approfondissement, questionnaires de validation de l'acquisition des compétences...)
- Réalise une synthèse des 2 journées de formation, conçoit une recommandation d'actions à mener et vous remet les outils nécessaires pour en assurer le suivi





Le tuteur :

- Est à l'écoute du stagiaire,
- Accessible par une adresse mail dédié, il mobilise les ressources permettant d'apporter une réponse personnalisée aux questions posées par les apprenants.

3. *Supports utilisés*

- Supports de cours,
- Compléments d'approfondissement.

4. *Les documents remis aux participants*

Chaque stagiaire reçoit :

- Attestation d'assiduité,
- Compte rendu de la formation,
- Outils de pilotage et de suivis,
- Support de cours.

5. *Modalités d'évaluation*

- Le suivi de la progression des stagiaires est assuré par le formateur.
- Evaluation des acquis en fin de formation :
 - mise en situation,
 - jeux de rôle,
 - étude de cas et
 - brainstorming.
- Moyens pédagogiques :
 - Ressources et vidéos pédagogiques,
 - échange avec des professionnels de terrain.

Modalités d'évaluation de l'appréciation des participant

La fiche d'appréciation remise au participant après la formation.

Contact

CRC Formation
contact@crc-formation.fr
04 94 88 58 59

