

Comment développer rapidement les compétences des managers de manière innovante ?

Connaissez-vous une méthode qui permette de développer très rapidement les compétences managériales tout en développant les capacités d'analyse des situations ?

Le co-développement professionnel aide à gagner en agilité managériale et ouvre le champ des solutions possibles face aux problèmes que les managers rencontrent au quotidien, quel que soit leur niveau d'expérience en management.

J'ai mis en place deux groupes de Co-développement de managers auprès d'une structure régionale chargée d'une mission de Service Public qui souhaitait renforcer la culture managériale après l'arrivée de plusieurs nouveaux managers dans un contexte de réorganisation interne. Les managers encadraient des collaborateurs qui répondaient aux appels entrants des bénéficiaires sur une plateforme téléphonique.

Constat

- . absence d'un collectif des managers et non partage des valeurs et de la culture d'entreprise
- . regret du passé
- . tension dans les équipes existantes et baisse de la qualité de service

Contexte

Suite à une fusion de sites et l'attribution de nouvelles missions aux collaborateurs, la direction a fait le constat de l'absence d'un collectif des managers, un non partage des valeurs et de la culture d'entreprise. Les managers comme les collaborateurs restaient figés dans le passé, regrettaient l'ancienne organisation et des tensions dans chaque équipe existaient. La qualité de service avait beaucoup baissé.

La direction a voulu mettre en place un accompagnement des équipes sur plusieurs facettes, dont celui du Co-Développement des managers afin qu'ils puissent rassurer et fédérer les équipes face à ces nouveaux défis.

Déroulé

Durant 6 mois, les managers se sont réunis ½ journée par mois par groupe de 6. Lors de chaque séance de co-développement, les managers volontaires soumettaient leur problématique professionnelle au groupe, chaque problématique nécessitait un peu plus d'1h d'échanges, il était possible de traiter 3 situations en co-développement par demi-journée. Plus concrètement, au cours de chaque séance, un des participants appelé « Client » présente un sujet actuel pour lequel il veut voir clair et mieux agir : une problématique, une préoccupation, un questionnement, un projet, un enjeu... Les autres participants appelés « Consultants », l'accompagnent en lui apportant leurs expériences, des conseils, des suggestions, des pistes de réflexion, des idées d'actions. Ce sont eux qui ont le challenge de réussir à apporter une aide utile au Client.

En tant qu'animatrice, je suis garante du processus et du cadre, je gère la dynamique de groupe pour le faire progresser en « intelligence collective ». La réflexion effectuée, individuellement et en groupe, est favorisée par un exercice structuré de consultation, au travers de six étapes clairement identifiées et minutées. La séance se termine par le partage du plan d'actions du Client et des apprentissages des Consultants. Pour chaque groupe de co-développement, la première séance démarre par un accord sur les règles de vie du groupe et des valeurs à respecter par les participants.

Plan d'action

Grâce aux séances et au travail sur la confiance mené dans le but de créer la cohésion du groupe et favoriser les échanges fructueux :

- . Les managers ont progressé vers davantage d'efficacité
- . Ils favorisent les échanges et les partages de pratiques / d'astuces entre eux
- . La cohésion de groupe est renforcée
- . Les managers ont développé leurs compétences en résolution de problèmes
- . Ils ont développé leur prise de recul et leur autonomie
- . Ils ont développé leurs capacités de questionnement et d'analyse des situations
- . Ils ont gagné en capacité d'initiative
- . Ils se projettent dans l'avenir et ne sont plus nostalgiques de l'organisation précédente
- . Ils savent dorénavant fabriquer des solutions quelle que soit la problématique rencontrée
- . Ils se focalisent sur la solution et non plus sur le problème
- . Ils ont conscience de leurs ressources propres pour réussir les projets qui leur sont confiés

A l'issue des 6 réunions, chaque manager a appris à être plus efficace dans sa pratique de manager, a développé son agilité managériale et son leadership et a renforcé sa posture professionnelle en partageant sa pratique avec celle des autres. En outre ce travail en groupe a permis de faire émerger une communauté managériale au sein de cette structure, où règnent désormais bienveillance, confiance et solidarité. Dorénavant, chaque manager s'oblige à prendre plus régulièrement un temps de réflexion sur sa pratique professionnelle pour prendre la meilleure décision possible.

Ils auraient aimé poursuivre les séances de Co-Développement !