

## Public

- Dirigeants et encadrement des entreprises de transport de personnes

## Prérequis

- Sans objet

## Modalités d'admission

- Sans objet

## Durée

- 6 journées articulées en 3 modules de 2 journées consécutives

## Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...

## Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

## Documents remis

- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

*Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation*

## Nous contacter

[www.aftral.com](http://www.aftral.com)

0809 908 908



# MANAGER SES EQUIPES : OUTILS ET BONNES PRATIQUES EN TRANSPORT DE PERSONNES

## Objectifs généraux

- ◆ Accompagner les encadrants dans leur management.
- ◆ Identifier et s'appropriier les « outils pratico-pratiques » qui les y aideront. Valider les points clés du management.
- ◆ Echanger sur les bonnes pratiques dans les différentes fonctions des participants

## Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

## Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, cas concrets, sketches filmés, ...
- ◆ Evaluation finale : QCM et mises en situation professionnelle

## Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés :
- ◆ Code RCNP/RS : Non inscrit
- ◆ Code Certif Info : Non éligible

## Agrément

- ◆ Sans objet

# PROGRAMME

Le consultant-formateur procédera dans la plupart des cas comme suit :

**Phase 1** = Mise en situation professionnelle sur un cas présenté par l'un des participants ou provenant de lui.

**Phase 2** = Préparation en sous-groupes puis restitution filmée du cas pratique.

**Phase 3** = Débriefing sur ce cas (ressentis des autres participants) : les bonnes pratiques et les « autres ».

**Phase 4** = Apport pédagogique de l'intervenant et rappel des points clés en synthèse.

## JOUR 1

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                                                                                                        | OBJECTIF                                                  | DUREE                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Identifier les objectifs et étapes de la formation</b> | <b>0 h 30</b>                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification du respect des prérequis</li> <li>Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels</li> <li>Présentation de la formation</li> <li>Modalités pratiques</li> <li>Tour de table</li> </ul> |                                                           | <b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b><br><br>Salle équipée d'un ensemble multimédia |

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                                                                                          | OBJECTIF                                            | DUREE                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2</b>                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Identifier le rôle d'encadrant de 1er niveau</b> | <b>3 h 00</b>                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Petits sketches filmés avec restitution préparés par les stagiaires, issus de leur vécu. Parallèle entre la définition de fonction et du quotidien.</li> <li>Planification, organisation, contrôle</li> </ul> |                                                     | <b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b><br><br>Salle équipée d'un ensemble multimédia<br>Ressources pédagogiques |

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                            | OBJECTIF                                         | DUREE                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3</b>                                                                                                                                                                               | <b>Mieux se connaître pour mieux communiquer</b> | <b>S'inscrit dans le prolongement de la séquence 1</b>                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Plusieurs autotests pour identifier le mode préférentiel de communication, le mode de management et les attitudes spontanées adaptés</li> </ul> |                                                  | <b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b><br><br>Salle équipée d'un ensemble multimédia<br>Ressources pédagogiques |

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                                                                                         | OBJECTIF                                 | DUREE                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4</b>                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Comment réagir face à la critique</b> | <b>3 h 30</b>                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Petits sketches filmés avec restitution préparés par les stagiaires, issus de leur vécu. Réagir à une critique venant des membres de mon équipe et de mon « N + 1 »</li> <li>Gestion des émotions</li> </ul> |                                          | <b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b><br><br>Salle équipée d'un ensemble multimédia<br>Ressources pédagogiques |

## JOUR 2

| N° SEQUENCE | OBJECTIF                                                                        | DUREE                                                                                  |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5</b>    | <b>Identification individuelle des points à travailler durant l'inter stage</b> | <b>0 h 30</b>                                                                          |
|             |                                                                                 | <b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b><br><br>Salle équipée d'un ensemble multimédia |

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | OBJECTIF                                                                | DUREE                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Faire une critique : comment la faire sans « blesser » l'autre ?</b> | <b>4 h 00</b>                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Petits sketches filmés avec restitution préparés par les stagiaires, issus de leur vécu.</li> <li>Les techniques simples et efficaces : <ul style="list-style-type: none"> <li>La technique du « sandwich »</li> <li>La technique du « Tu, Je, Nous »</li> </ul> </li> <li>Exercices filmés d'appropriation de ces techniques sur les cas concrets des stagiaires</li> </ul> |                                                                         | <b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b><br><br>Salle équipée d'un ensemble multimédia<br>Ressources pédagogiques |

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | OBJECTIF                  | DUREE                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>7</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Animer une réunion</b> | <b>3 h 00</b>                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Mises en situation professionnelles (exercices différents à préparer en tenant compte des fonctions des participants.</li> <li>Prises de parole filmées avec restitution et débriefées.</li> <li>Comment gérer les différents comportements lors d'une réunion</li> <li>(Le « bavard », l'agressif etc.).</li> <li>Ce que je peux dire et ce que je dois « filtrer ».</li> <li>J'interviens dans une réunion d'encadrant : <ul style="list-style-type: none"> <li>Comment se positionner dans ce type de réunion ?</li> </ul> </li> <li>S'exprimer de façon « assertive » en s'aidant des outils de type « Corda », « Marca »</li> </ul> |                           | <b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b><br><br>Salle équipée d'un ensemble multimédia<br>Ressources pédagogiques |

#### JOUR 3

| N° SEQUENCE | OBJECTIF                                                       | DUREE                                                                                  |
|-------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>8</b>    | <b>Echange sur les cas concrets vécus durant l'inter stage</b> | <b>2 h 00</b>                                                                          |
|             |                                                                | <b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b><br><br>Salle équipée d'un ensemble multimédia |

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | OBJECTIF                                                                | DUREE                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>9</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Identifier les différents types de conflits possibles au travail</b> | <b>2 h 30</b>                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Conflits inter personnel, de rôles, intra personnel, de valeurs ou inter culturel</li> <li>Petits sketchs filmés avec restitution préparés par les stagiaires, issus de leur vécu.</li> <li>Comment donner un objectif comportemental à l'un des agents ?</li> </ul> |                                                                         | <b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b><br><br>Salle équipée d'un ensemble multimédia<br>Ressources pédagogiques |

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | OBJECTIF                                                                  | DUREE                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>10</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Anticiper et gérer une situation conflictuelle au sein de l'équipe</b> | <b>2 h 30</b>                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Travail individuel avec restitution sur les situations « tendues » que je rencontre. Petits sketchs filmés avec restitution préparés par les stagiaires, issus de leur vécu. Le cycle de vie du conflit : je me situe face à une situation tendue.</li> <li>Je m'assume à mon niveau de responsabilité : Entretien de recadrage Face à une situation anormale : Comment m'y prendre ?</li> </ul> |                                                                           | <b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b><br><br>Salle équipée d'un ensemble multimédia<br>Ressources pédagogiques |

#### JOUR 4

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | OBJECTIF                                                                          | DUREE                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>11</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Identifier les différences et les limites de l'empathie et de la sympathie</b> | <b>3 h 00</b>                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Qu'est-ce que l'empathie et en quoi cela va m'aider dans mon management d'équipe ? Sympathie et copinage : Zones à très hauts risques pour l'encadrant.</li> <li>Savoir dire « non » avec le sourire.</li> <li>Petits sketchs filmés avec restitution préparés par les stagiaires, issus de leur vécu</li> </ul> |                                                                                   | <b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b><br><br>Salle équipée d'un ensemble multimédia<br>Ressources pédagogiques |

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | OBJECTIF                                                     | DUREE                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>12</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Prendre du recul pour analyser une situation anormale</b> | <b>3 h 30</b>                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Situation normale ou anormale ? Quels sont « mes » indicateurs pour le savoir ?</li> <li>La « boîte à outils » permettant d'analyser et de corriger une situation anormale : <ul style="list-style-type: none"> <li>L'outil des « 5 pourquoi ? » pour remonter à la cause initiale du problème.</li> <li>L'outil « Q Q O Q C C P » : Etre factuel et ne rien oublier dans mon analyse.</li> <li>L'outil « 5 M » ou diagramme « causes-effets ».</li> <li>L'outil « 20 / 80 » ou diagramme de Pareto pour se fixer les bonnes priorités.</li> </ul> </li> <li>Exercices d'application à partir du vécu des stagiaires</li> </ul> |                                                              | <b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b><br><br>Salle équipée d'un ensemble multimédia<br>Ressources pédagogiques |

| N° SEQUENCE | OBJECTIF                                                                        | DUREE                                                                                  |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>13</b>   | <b>Identification individuelle des points à travailler durant l'inter stage</b> | <b>0 h 30</b>                                                                          |
|             |                                                                                 | <b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b><br><br>Salle équipée d'un ensemble multimédia |

**JOUR 5**

| N° SEQUENCE | OBJECTIF                                                       | DUREE                                  |
|-------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>14</b>   | <b>Echange sur les cas concrets vécus durant l'inter stage</b> | <b>2 h 00</b>                          |
|             |                                                                | MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES      |
|             |                                                                | Salle équipée d'un ensemble multimédia |

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | OBJECTIF                                                        | DUREE                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>15</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Gérer et développer les compétences au sein d'une équipe</b> | <b>3 h 00</b>                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation de l'outil « Grille des compétences » : Qui fait quoi et à quel niveau ?</li> <li>Cas spécifique des équipes de contrôle.</li> <li>Travail individuel d'application de cet outil à sa propre équipe.</li> <li>Restitution et partage sur cette phase d'appropriation</li> </ul> |                                                                 | MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                 | Salle équipée d'un ensemble multimédia |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                 | Ressources pédagogiques                |

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | OBJECTIF                                          | DUREE                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>16</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Evaluer le travail d'un des collaborateurs</b> | <b>2 h 00</b>                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Critères pris en compte pendant la période d'essai.</li> <li>Savoir donner un objectif technique à la personne évaluée (objectif de type « Smart »).</li> <li>Mener un entretien d'évaluation : Savoir dire ce qui va et ce qui doit être amélioré.</li> <li>Le rôle du tutorat.</li> </ul> |                                                   | MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                   | Salle équipée d'un ensemble multimédia |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                   | Ressources pédagogiques                |

**JOUR 6**

| N° SEQUENCE | OBJECTIF                                                       | DUREE                                  |
|-------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>17</b>   | <b>Echange sur les cas concrets vécus durant l'inter stage</b> | <b>2 h 00</b>                          |
|             |                                                                | MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES      |
|             |                                                                | Salle équipée d'un ensemble multimédia |

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                                                                                                                                      | OBJECTIF                                       | DUREE                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>18</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Mieux gérer son propre temps de travail</b> | <b>2 h 15</b>                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse d'une de mes journées « type » (exercice préparé dès la fin du jour 4) Je fais la différence entre « l'urgent » et « l'important »</li> <li>Les « mangeurs de temps »</li> <li>Liste des tâches à effectuer en me fixant des priorités</li> </ul> |                                                | MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                | Salle équipée d'un ensemble multimédia |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                | Ressources pédagogiques                |

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | OBJECTIF                                                         | DUREE                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>19</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Gérer le stress au sein d'une équipe et son propre stress</b> | <b>2 h 15</b>                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Travail en sous-groupes pour lister les situations de stress en « urbain ».</li> <li>Situations récurrentes ou bien exceptionnelles ? Stress d'équipe ou stress individuel ? Quels sont « mes » leviers d'action pour réguler le stress de mes agents ?</li> <li>Quels sont « mes » situations de stress ?</li> <li>Que puis-je y faire pour mieux les vivre : J'identifie mes points « autocontrôles »</li> </ul> |                                                                  | MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                  | Salle équipée d'un ensemble multimédia |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                  | Ressources pédagogiques                |

| N° SEQUENCE                                                                                                                                                                                    | OBJECTIF                                  | DUREE                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>20</b>                                                                                                                                                                                      | <b>Evaluer les acquis de la formation</b> | <b>2 h 00</b>                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>QCM et mise en situation professionnelle portant sur les acquis traités en formation. Mise en situation professionnelle spontanée (à l'oral)</li> </ul> |                                           | MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES      |
|                                                                                                                                                                                                |                                           | Salle équipée d'un ensemble multimédia |

| N° SEQUENCE                                                                                                   | OBJECTIF                                 | DUREE                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>21</b>                                                                                                     | <b>Bilan et synthèse de la formation</b> | <b>/</b>                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Bilan</li> <li>Synthèse</li> <li>Evaluation de satisfaction</li> </ul> |                                          | MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES      |
|                                                                                                               |                                          | Salle équipée d'un ensemble multimédia |