

CALENDRIER DE L'AVENT



16 outils de gestion en cadeau avant Noël!

Recevez un outil téléchargeable en format PDF par courriel chaque jour ouvrable avant Noël! C'est notre façon de partager notre expertise avec vous! Inscrivez-vous via le formulaire.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Définir les objectifs, les stratégies et les actions à prendre pour atteindre mes objectifs.

Pour chacun des éléments de la planification stratégique, identifiez ce qui correspond à votre contexte d'affaires. La planification stratégique peut être réalisée pour une organisation, un département ou un poste sur un espace temps de 1 an, 3 ans ou 5 ans.

Vision

Mission

Valeurs

Forces

Faiblesses

Opportunités

Menaces

Actions



GESTION DU TEMPS

Prioriser les tâches, établir des échéances et gérer efficacement son emploi du temps.

Remplissez le portrait d'une journée de travail. Identifiez vos priorités, vos tâches importantes et respectez votre chronobiologie.

À quel moment de la journée suis-je le ou la plus efficace?

Matin

Après-midi

Soir

Les tâches à haute concentration devraient toujours être réalisées en harmonie avec le niveau d'énergie et de concentration personnelle.



Mes priorités de la journée



Tâches à faire aujourd'hui

Limitez le nombre de priorités et de tâches journalières afin d'en assurer la réalisation. Répétez la planification chaque jour. 20% de votre temps devrait être libre dans une journée afin de palier aux imprévus.



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Identifier les compétences nécessaires au sein de l'équipe et mettre en place des plans de formation et de développement.

Parmi les compétences suivantes, identifiez les incontournables à développer:

Professionalisme

- Autonomie
- Éthique
- Initiative
- Intérêt et motivation
- Efficacité et efficacité
- Gestion de la qualité

Capacité d'adaptation et de gestion

- Adhésion à la culture d'entreprise
- Atteinte d'objectifs
- Flexibilité
- Ouverture à la critique
- Gestion multiprojet
- Capacité d'analyse
- Esprit de synthèse

Capacité d'adaptation et de gestion (suite)

- Organisation du travail
- Respect des échéances
- Jugement
- Analyse et résolution de problèmes
- Adaptation
- Intégrité
- Persévérance
- Tenacité
- Résistance au stress
- Dynamisme - énergie
- Contrôle
- Délégation des responsabilités
- Entrepreneurship
- Gestion en participation
- Détermination
- Leadership
- Orientation vers la clientèle
- Planification
- Vision organisationnelle

Communication et relations

- Synthèse d'information
- Travail d'équipe et collaboration
- Écoute
- Communication écrite
- Communication orale
- Établissement d'un réseau de contacts
- Animation d'un groupe
- Facilité d'intégration
- Formation
- Présentation orale
- Sensibilité
- Négociation
- Vente et persuasion
- Bilinguisme

Quels sont les moyens que vous prendrez pour développer ces compétences? Voici quelques pistes de réflexion:

- Codéveloppement
- Coaching interne ou externe
- Mentorat
- Formation
- Lecture
- Ateliers participatifs



COMMUNICATION EFFICACE

Établir des canaux de communication clairs et ouverts pour favoriser une collaboration efficace entre les membres de l'équipe et les parties prenantes.

Prenez conscience des différentes façons de communiquer afin d'atteindre vos objectifs.

Message formel

Message informel



Encadrer le message

- | | | |
|----------|-------------------------------------|---|
| Qui | <input checked="" type="checkbox"/> | À qui est-ce que je m'adresse? |
| Quoi | <input checked="" type="checkbox"/> | Quel est le sujet à aborder? |
| Quand | <input checked="" type="checkbox"/> | Quand dois-je communiquer? |
| Comment | <input checked="" type="checkbox"/> | Comment dois-je communiquer? |
| Où | <input checked="" type="checkbox"/> | Y a-t-il un lieu ou un endroit à spécifier? |
| Pourquoi | <input checked="" type="checkbox"/> | Pourquoi ce message est-il important? |



Choisir le bon véhicule



Les communications formelles devraient toujours avoir une version écrite afin d'assurer une communication complète du message.



Il est préférable de sélectionner quels véhicules de communication privilégier afin de limiter les plateformes et permettre une centralisation des communications.

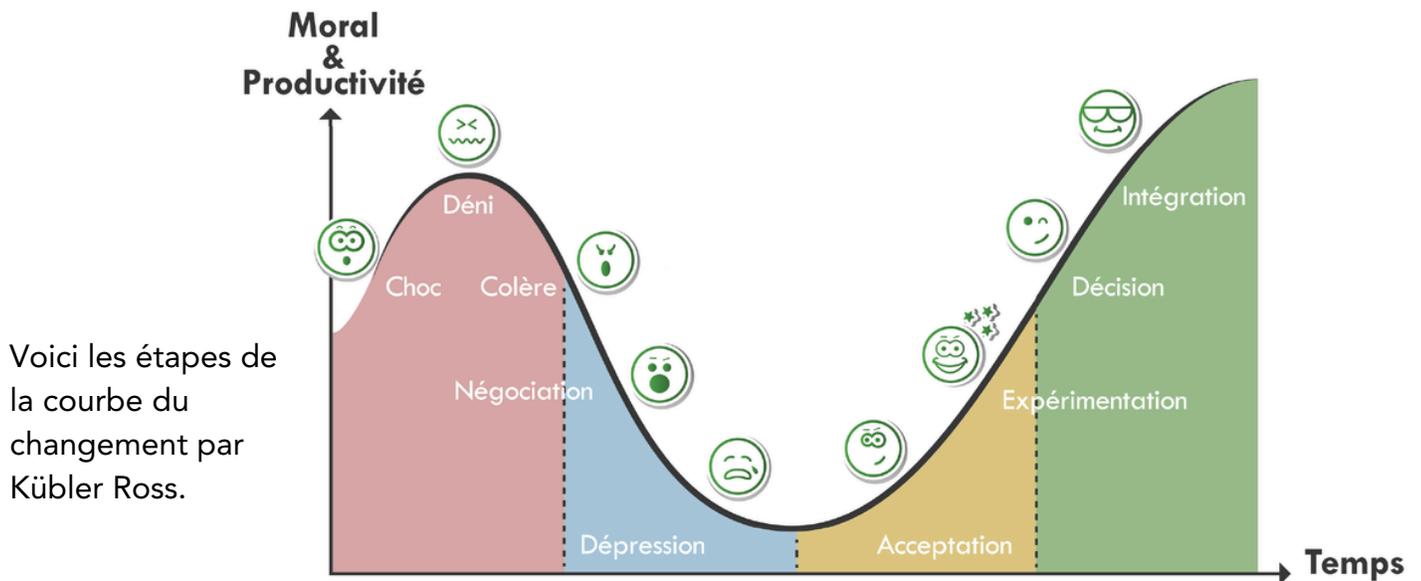
Pour être accompagné(e)s par nos experts info@complx.ca



GESTION DU CHANGEMENT

Anticiper et gérer les changements organisationnels, en aidant les employés à s'adapter et à adopter de nouvelles pratiques.

ÉTAPES DU CHANGEMENT (Kübler Ross)



Bien comprendre la courbe du changement permet d'anticiper les réactions de l'autre et d'adapter sa posture de communication pour faire évoluer le changement désiré.

Les clés face à la résistance aux changements

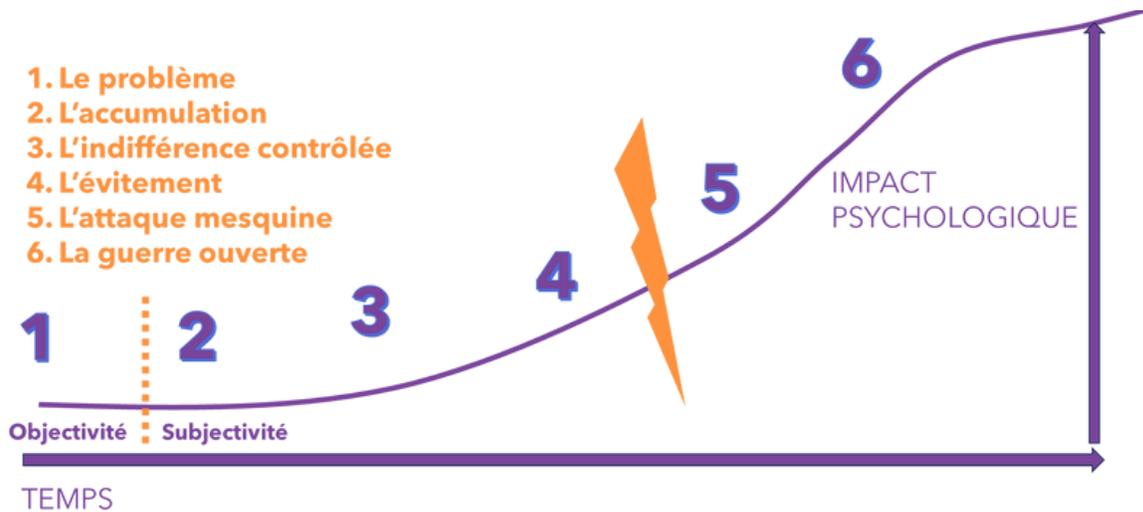
- Rassembler les conditions nécessaires
- Valider sa compréhension
- Expliquer en détails le plan de changement
- Offrir un accompagnement personnalisé
- Parler d'expériences positives antérieures
- Reconnaître les pertes et aider à accepter
- Implanter le changement graduellement
- Chercher de l'aide externe
- Faire des suivis



GESTION DES CONFLITS

Identifier et résoudre les conflits de manière constructive, en encourageant la communication ouverte et la recherche de solutions mutuellement bénéfiques.

L'escalade du problème vers le conflit



Les 5 étapes de la résolution de problème pour éviter d'aller vers le conflit

-  **Comprendre et définir le problème, la situation avec précision** : La cueillette d'informations pour clarifier les choses. La base, le départ.
-  **Élaborer et vérifier toutes les solutions possibles** : Les solutions se trouvent dans la réflexion. Prendre le temps. Ne pas sauter sur la première solution. Oser faire différemment. Actions différentes = résultats différents.
-  **Choisir la ou les solutions les plus adaptées** : Ça peut être une combinaison de plusieurs éléments, un plan d'actions. Une bonne solution et non une solution parfaite.
-  **Appliquer et concrétiser, se mettre en action** : Décider des étapes à accomplir et passer à l'action.
-  **Évaluer et se réajuster** : Se donner un peu de temps pour voir si le problème est réglé. Qu'est-ce qui fonctionne et qu'est-ce qui n'a pas fonctionné et pourquoi. On doit souvent se réajuster.

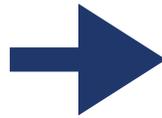


DÉLÉGATION

Répartir les tâches et responsabilités de manière appropriée au sein de l'équipe, en tenant compte des compétences et des capacités de chacun.

Suivez les différentes étapes de la délégation pour réussir votre coup!

Description de la tâche à déléguer



Est-ce que cette personne a les compétences pour réaliser la tâche?

Qui:

Oui

Non

Quoi:

Quand:

Comment:

Pourquoi:

Où:



- Actions à prendre:

- Expliquer
- Accompagner
- Former

PRÉVOIR DANS L'AGENDA!

Attention! Pour réussir sa délégation, la demande doit être claire et précise!



GESTION DES RISQUES

Identifier et évaluer les risques potentiels liés aux projets ou aux opérations et mettre en place des mesures pour les atténuer.

Identifiez les éléments suivants:

Risque

Conséquence(s) possible(s)

Mesure(s) corrective(s)

Ressource(s) pour corriger



Étapes pour appliquer la ou les mesures correctives



GESTION DES RESSOURCES

Allouer efficacement les ressources disponibles pour atteindre les objectifs fixés.

Identifiez un objectif SMART à réaliser



Spécifique



Mesurable



Atteignable



Réaliste



Temporel

--	--	--	--	--

Ressources humaines à fournir

--

Ressources matérielles à fournir

--

Ressources financières à fournir

--

*"Un objectif sans plan
s'appelle un vœu."
Antoine de Saint-Exupéry*



GESTION DU STRESS

Aider les membres de l'équipe à gérer le stress et à maintenir un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Rappelez-vous que...

40 % de nos inquiétudes concernent des événements qui n'arriveront jamais;

30 % de nos inquiétudes concernent des événements qui sont déjà arrivés;

22 % de nos inquiétudes concernent des événements anodins;

4 % de nos inquiétudes concernent des événements sur lesquels nous ne pouvons rien;

4 % de nos inquiétudes concernent des événements sur lesquels nous pouvons agir.

Conseils pour minimiser le stress



Confiance



Limites
personnelles



Priorités



Bonne santé



Communication



Méditation



Plaisir



Balance



MOTIVATION

Encourager et inspirer les membres de l'équipe, en reconnaissant leurs réalisations et en créant un environnement de travail positif.

Identifiez vos pistes d'amélioration afin d'exercer une influence positive sur votre équipe.

Écouter

Comment puis-je améliorer ma capacité d'écoute?



Assister

Comment puis-je offrir de l'aide?



Accepter

Comment puis-je améliorer ma tolérance à l'erreur?



Respecter

Comment puis-je mieux vivre avec les différences?



Demander

Comment puis-je améliorer mes capacités de communication?



Rester uni

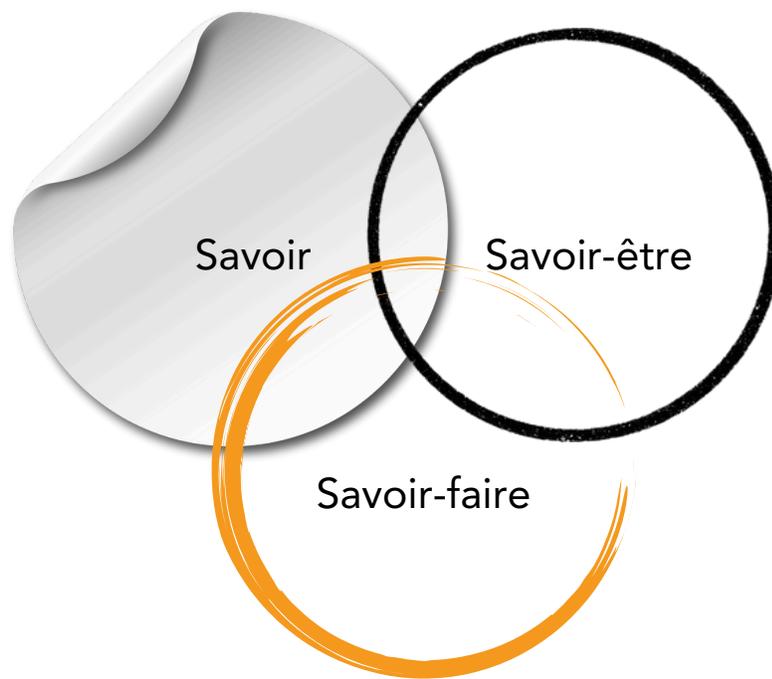
Comment puis-je améliorer mon attitude lors de situations difficiles?



ÉVALUATION DE LA CONTRIBUTION

Évaluer régulièrement les performances des membres de l'équipe, en fournissant des commentaires constructifs et en identifiant les domaines d'amélioration.

L'évaluation de la contribution devrait toujours évaluer les 3 sphères du savoir.



Voici quelques pistes à suivre pour faire une bonne évaluation de la contribution:

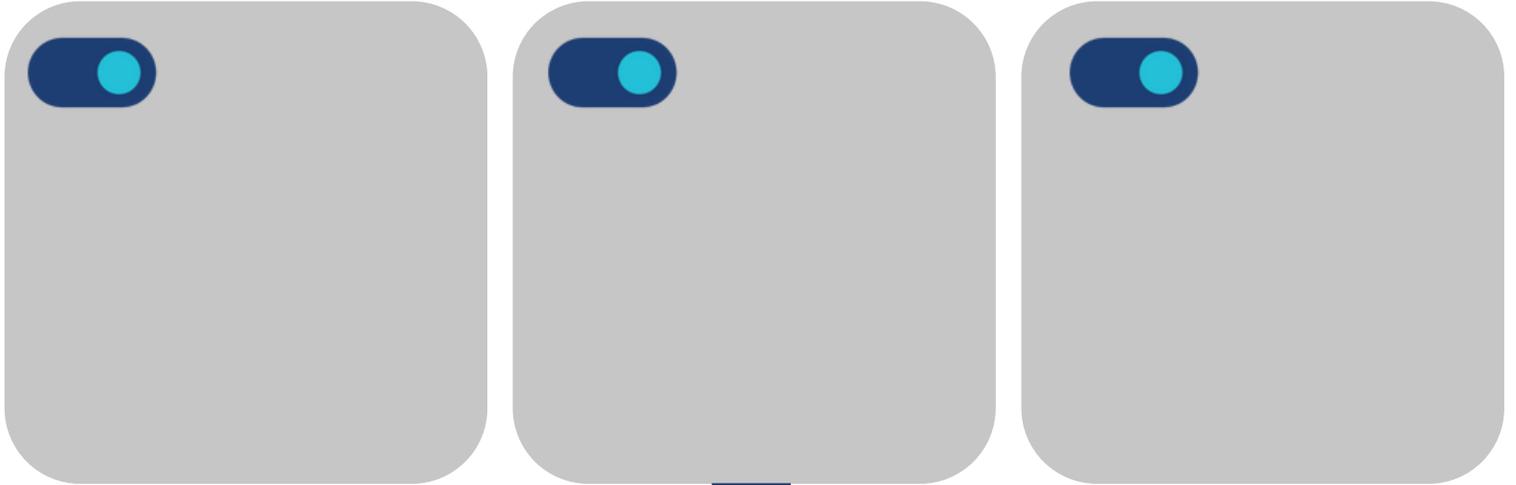
- Définissez des objectifs clairs
- Collectez des faits pertinents à titre d'exemple
- Utilisez des critères d'évaluation objectifs
- Évaluez la performance individuelle
- Fournissez des commentaires constructifs
- Encouragez la communication
- Suivez le développement professionnel



GESTION DES CONNAISSANCES

Favoriser le partage et la gestion efficace des connaissances au sein de l'organisation, en encourageant la formation et le mentoring.

Quelles sont les connaissances que je possède et qui ne sont pas encore transférées à un(e) autre membre de mon équipe?



Quelles sont les conséquences d'être dans une posture de détention de connaissances qui ne sont pas encore connues par d'autres?

Conséquences pour moi

Conséquences pour l'organisation

Mon plan de transfert

1

Identifier les connaissances à transférer et documenter.

2

Identifier une ou des personne(s) avec le potentiel de recevoir les connaissances.

3

- Coaching
- Formation
- Mentoring

Planifier



GESTION DE PROJET

Utiliser des outils et une méthodologie pour planifier, exécuter et contrôler les projets, en veillant à leur livraison dans les délais et les budgets impartis.

Éléments à considérer dans une fiche de gestion de projets

- Nom du projet : [Nom]
- Responsable : [Nom]
- Objectifs : [Objectifs du projet]
- Étapes : [Liste des étapes et des tâches]
- Budget alloué : [Budget du projet]
- Ressources nécessaires : [Liste des ressources nécessaires]
- Parties prenantes : [Liste des collaborateurs]
- Échéances importantes : [Dates de livraison clés]
- Suivi et gestion : [Méthode(s) utilisée(s)]
- Rapports et communication : [Fréquence des rapports et des communications]

Chacun de ces points servira à clarifier toutes les étapes du projet et documenter les éléments importants qui assureront un suivi des opérations.



EXPÉRIENCE CLIENT

Mettre en place des processus de contrôle de la qualité pour garantir la satisfaction des clients aux normes de l'entreprise.

Évaluez ce que vous désirez dans l'expérience client

Ma définition de l'expérience client est:

Ce qui doit être amélioré dans mon environnement de travail?

Ce qui fait une différence pour nos clients dans le cadre de mon travail?

Que voit votre client lorsqu'il vous contacte?

- Que craint-il?
- Que voit-il?
- Que ressent-il?
- Que veut-il?
- Que fait-il?
- Qu'entend-il?

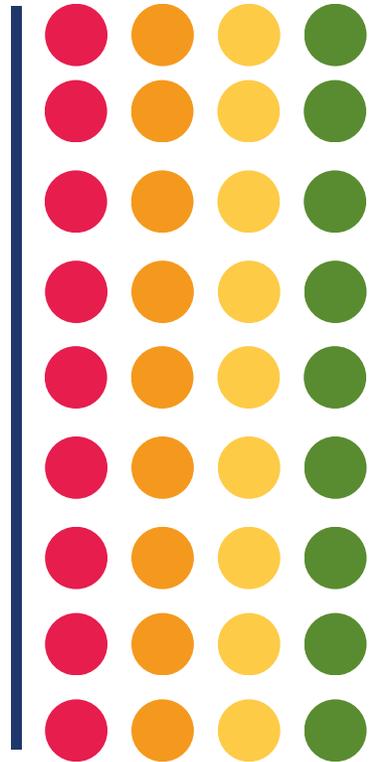


LEADERSHIP

Fournir une vision claire, inspirer les autres et prendre des décisions stratégiques pour orienter l'équipe vers les objectifs fixés.

10 clés pour exprimer un leadership mobilisateur

- #1 Avoir une vision claire et se mobiliser autour de celle-ci.
- #2 Donner une mission à l'équipe et constamment la renforcer.
- #3 Promouvoir les valeurs fondamentales de l'équipe.
- #4 Être « équilibré ».
- #5 Savoir être réaliste et optimiste.
- #6 Promouvoir la créativité et l'innovation.
- #7 Être un exemple pour les autres.
- #9 Gérer les conflits.
- #10 Exiger un rythme de travail réaliste.



Mes comportements à travailler pour exercer un meilleur leadership

