

Optimiser la relation avec les usagers

## Accompagner le changement dans le secteur public

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | SPUB-CHGT | Évaluation qualitative de fin de stage |  
Formation délivrée en présentiel ou distanciel <sup>(1)</sup>

Formations Management & soft skills › Marchés publics et secteur public › Optimiser la relation avec les usagers



### À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Identifier et comprendre les mécanismes humains engendrés par un changement
- Repérer les écueils à éviter vis-à-vis de vos équipes et de vos collaborateurs
- Prendre conscience des différents niveaux de changement et leurs enjeux
- Dresser votre plan d'action personnalisé pour mieux conduire le changement.

### Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### Public concerné

Toute personne amenée à piloter un changement au sein de son service.

### Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

#### (1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel \* (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes \*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

\* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. \*\* Ratio variable selon le cours suivi.

# Programme

## Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

## Analyse du contexte politique, économique et législatif

- Appréhender les conséquences des stratégies politiques et économiques
- Identifier le (ou les) décideur(s)
- Prendre conscience des opportunités que représente le changement au sein d'un service public

## Identification et anticipation des résistances

- Les mécanismes des comportements humains face au changement dans un contexte de secteur public
- Analyser les enjeux psychologiques
- Gérer les différents modes de résistance aux changements
- Adopter la stratégie la mieux adaptée à la situation
- Cultiver la maîtrise de soi face aux conflits

## La gestion de conflits

- Repérer les différents types de conflit
- Comprendre les réactions et les émotions et choisir une stratégie
- Identifier son comportement et son style de management face aux tensions
- Savoir dépersonnaliser
- Sortir du conflit avec des outils simples et innovants
- Adopter une communication non conflictuelle et utiliser les bons vecteurs
- Favoriser les échanges et les rendre facteurs de progrès
- Mettre en valeur les réussites et les progrès

## Le pilotage du changement

- Monter une stratégie de conduite du changement
- Utiliser les outils et méthodes pour aider les acteurs dans leur processus d'adaptation et d'intégration au changement
- Inspirer l'équipe en alliant force, maîtrise et empathie

## Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Etudes de cas : situations stratégiques de changement avec rédaction d'hypothèses et mise en place d'outils*
- *Analyse de pratique : partage des situations des participants*

## Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz) permettant de valider les compétences acquises
- Bilan oral et évaluation à chaud

## **Modalités d'évaluation des acquis**

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)