



Manager une équipe au quotidien





Formation en présentiel

Qualifiante

Bloc 2 Module 2

Formation non obligatoire (au sens de l'article L6321-2)

Sommaire

Objectif(s).....	2
Publics et Prérequis	3
Durée.....	4
Méthodes pédagogiques:	5
Programme.....	6
Moyens Pédagogiques	7
Moyens d'encadrement.....	8
Dispositifs de suivi	8
Dispositif d'appréciation des résultats.....	8

Objectif(s)

L'objectif d'une action de formation professionnelle correspond au but précis qu'elle se propose d'atteindre et vise une évolution des savoirs et des savoir-faire des bénéficiaires de l'action à partir de leurs connaissances, compétences, qualifications et besoins.

Manager une équipe au quotidien

La formation « Manager une équipe au quotidien » a pour objet de former toute personne appelée à exercer la fonction de Membre du Comité de Direction de casinos.

Cette formation permet d'acquérir les connaissances nécessaires en matière de management des équipes.

Compétences techniques et fonctionnelles à acquérir :

- ✓ Organisation du travail quotidien de l'équipe :
 - Planifier l'activité de son équipe en tenant compte des imprévus, des horaires à respecter, les flux d'activités, de la situation de handicap afin d'assurer la continuité de service
 - Animer les rituels managériaux nécessaires pour développer la performance individuelle et collective
 - Évaluer la performance au quotidien pour gérer les écarts par rapport aux objectifs fixés
 - Mener les actions appropriées (formation, accompagnement individuel, accompagnement et assistance spécifiques des personnes en situation de handicap, mises en situation opérationnelle...) auprès des collaborateurs pour contribuer au développement de leurs compétence
- ✓ Supervision de l'équipe dans le cadre des réglementations applicables : jeux, code du travail, convention collective, interne, RSE :
 - Prendre des décisions allant jusqu'à la sanction en cas de manquements répétés constatés afin de respecter les dispositions légales en matière de droit du travail et de réglementation des jeux.

- ✓ Gestion des situations à risque
 - Identifier les différentes situations humaines sensibles (conflits interpersonnels, frustrations, agressivité...) afin d'anticiper tous risques comportementaux
 - Intervenir face aux situations difficiles, complexes ou anxiogènes afin d'apporter une réponse adaptée
 - Assurer le suivi nécessaire après une intervention auprès du collaborateur pour en maintenir l'impact dans le temps

Publics et Prérequis

- Être âgé de 18 ans,
- Posséder un casier judiciaire vierge et être inscrit sur les listes électorales ou appartenir à un pays membre de l'Union européenne.
- Maîtrise de la langue française, à l'oral comme à l'écrit
- Niveau d'entrée : Niveau IV ou une expérience de 5 ans dans la branche des casinos de jeux
- Publics concernés : Caissiers, contrôleurs aux entrées, agents de sécurité, mécaniciens, techniciens, barmans, serveurs, gestionnaires, croupiers, chefs de table, chefs de partie JT, employés administratifs etc ...
- Avoir suivi le Bloc 2 - Module 1
- Capacité : 8 stagiaires

Durée

L'action de formation sera d'une durée de 24 heures en présentiel réparties sur 3 journées.

Exemple de ventilation sur 3 journées :

Jour 1 :

- Gérer les situations de hors-jeu légers.
- Mener un entretien de recadrage lourd ou de sanction.
- Animer les rituels managériaux : réunions, entretiens individuels, entretiens annuels, reporter...

Jour 2 :

- Félicitation individuelle et collective.
- Faire prendre conscience à un collaborateur de son comportement (agressivité, perte de confiance, démotivation)
- Gérer les conflits interpersonnels.
- Aider un collaborateur en difficulté.
- Réduire les risques psychosociaux.
- Mener des entretiens de recrutement
- Valoriser une annonce positive.
- Adopter une posture de type coaching.
- Accompagner un collaborateur dans la durée.
- Manager une équipe à plusieurs vitesses.
- Gérer les situations de sur proximité avec ses collaborateurs.
- Mettre en place un plan d'action individuel et le faire vivre dans la durée.
- Mise en perspective avec le droit du travail.

Jour 3 :

- Adopter une posture de type coaching.
- Accompagner un collaborateur dans la durée.
- Manager une équipe à plusieurs vitesses.
- Gérer les situations de sur proximité avec ses collaborateurs.
- Mettre en place un plan d'action individuel et le faire vivre dans la durée.
- Mise en perspective avec le droit du travail.

Méthodes pédagogiques :

Une méthode pédagogique décrit le moyen pédagogique adopté par le formateur pour favoriser l'apprentissage et atteindre son objectif pédagogique.

Dans le cadre de cette action de formation, le CFPC distingue 4 méthodes pédagogiques :

- Passive, expositive ou magistrale.
- Démonstrative ou du modèle,
- Interrogative ou maïeutique,
- Active ou de découverte

Elles peuvent être pratiquées dans une séquence pédagogique, soit individualisée, soit en petits ou grands groupes avec ou sans la médiation d'outils pédagogiques.

1. Méthode passive, expositive ou magistrale :

Le formateur maîtrise un contenu structuré et transmet ses connaissances sous forme d'exposé : c'est le cours magistral

2. Méthode démonstrative ou du modèle :

Le formateur détermine un chemin pédagogique : il montre, fait faire ensuite et fait formuler le stagiaire pour évaluer le degré de compréhension.

Cette méthode suit l'enchaînement suivant :

- Montrer (démonstration),
- Faire faire (expérimentation)
- Et faire dire (reformulation).

La stagiaire acquiert un savoir-faire par simple imitation.

3. Méthode interrogative ou maïeutique :

Le stagiaire est reconnu comme possédant des éléments de connaissance ou des représentations du contenu à acquérir. A l'aide d'un questionnement approprié, le formateur permet au stagiaire de construire ses connaissances par lui-même ou de faire des liens et de donner du sens à ces éléments épars.

4. Méthode active ou de découverte :

Le formateur crée un scénario pédagogique avec du matériel qui permet d'utiliser les essais, les erreurs et le tâtonnement pour apprendre. Il mobilise l'expérience personnelle du stagiaire ou celle d'un groupe pour apprécier la situation et résoudre le problème avec leurs moyens.

Le travail intra cognitif et le travail co-élaboratif entre pairs sont favorisés.

Cette méthode suit l'enchaînement suivant :

- Faire faire au stagiaire,
- Faire dire au stagiaire
- Le stagiaire reformule.

Programme

Avant le présentiel :

Le CFPC analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné (s) en effectuant une évaluation diagnostic du futur apprenant.

Le test de positionnement est effectué en amont de la formation. Il a pour objet de viser les acquis plus que les aptitudes. Le résultat de cette évaluation "diagnostic" nous donne des informations dans le but d'ajuster la formation aux différents profils des stagiaires. Il permet également de créer des groupes homogènes.

Pendant le présentiel :

1. Gérer les situations de hors-jeu légers.
2. Mener un entretien de recadrage lourd ou de sanction.
3. Animer les rituels managériaux : réunions, entretiens individuels, entretiens annuels, reporter...
4. Félicitation individuelle et collective.
5. Faire prendre conscience à un collaborateur de son comportement (agressivité, perte de confiance, démotivation)
6. Gérer les conflits interpersonnels.
7. Aider un collaborateur en difficulté.
8. Réduire les risques psychosociaux.
9. Mener des entretiens de recrutement.
10. Valoriser une annonce positive.
11. Adopter une posture de type coaching.
12. Accompagner un collaborateur dans la durée.
13. Manager une équipe à plusieurs vitesses.
14. Gérer les situations de sur proximité avec ses collaborateurs.
15. Mettre en place un plan d'action individuel et le faire vivre dans la durée.
16. Mise en perspective avec le droit du travail.

Moyens Pédagogiques

- Salle de formation spécifique
- Supports pédagogiques et techniques sous format papier et informatique
- La synthèse d'un questionnaire réalisé par le stagiaire permettant d'identifier son profil individuel.
- Un support théorique général, reprenant l'ensemble des sujets à traiter.
- Des fiches techniques concernant des points particuliers.

Moyens d'encadrement

Nom : Olivier GRAILLE

Statut : Formateur, consultant senior - Staff & Line Management (Marseille)

Dispositifs de suivi

- Feuilles de présence émargées par les stagiaires et le formateur,
- Questions orales ou écrites (QCM...),
- Mises en situation,
- Fiches d'évaluation,

Dispositif d'appréciation des résultats

Après le présentiel :

L'évaluation finale vise à valider ou non l'acquisition des connaissances à l'issue du parcours de formation.

Épreuve écrite : évaluations réalisées en salle. Le candidat découvre des situations managériales tirées du quotidien d'un MCD. Une série de propositions de comportements lui sont proposées. Les réponses choisies permettent de vérifier la maîtrise des compétences.

Épreuve orale : Jeux de rôle

Il s'agit de trois situations managériales que le candidat prépare dans un premier temps pendant 10 minutes. Le candidat est mis ensuite en situation face au jury (évaluateur observateur). Un membre du jury assure le jeu de rôle.

1. Les 3 niveaux de compétences retenus

Niveau	Compétences
A	Les connaissances nécessaires à la maîtrise de la compétence sont acquises.
B	Les connaissances nécessaires à la maîtrise de la compétence sont partiellement acquises.
C	Les connaissances nécessaires à la maîtrise de la compétence ne sont pas acquises.

2. Le nombre de points attribués par niveau

Niveau A = 4 points	Niveau B = 2 points	Niveau C = 1 point
---------------------	---------------------	--------------------

3. Niveau de compétence requis à partir des critères d'évaluation déterminés

Compétences	Niveau	Nombre de points
Organisation du travail quotidien de l'équipe : • Planifier l'activité de son équipe en tenant compte des imprévus, des horaires à respecter, les flux d'activités, de la situation de handicap afin d'assurer la continuité de service • Animer les rituels managériaux nécessaires pour développer la performance individuelle et collective • Évaluer la performance au quotidien pour gérer les écarts par rapport aux objectifs fixés		

• Mener les actions appropriées (formation, accompagnement individuel, accompagnement et assistance spécifiques des personnes en situation de handicap, mises en situation opérationnelle...) auprès des collaborateurs pour contribuer au développement de leurs compétences		
Supervision de l'équipe dans le cadre des réglementations applicables : jeux, code du travail, convention collective, interne, RSE : • Prendre des décisions allant jusqu'à la sanction en cas de manquements répétés constatés afin de respecter les dispositions légales en matière de droit du travail et de réglementation des jeux.		
Gestion des situations à risque : • Identifier les différentes situations humaines sensibles (conflits interpersonnels, frustrations, agressivité...) afin d'anticiper tous risques comportementaux • Intervenir face aux situations difficiles, complexes ou anxiogènes afin d'apporter une réponse adaptée • Assurer le suivi nécessaire après une intervention auprès du collaborateur pour en maintenir l'impact dans le temps		
Total		