Bry-sur-Marne, le 20 février 2014

Entretien du 10 Février 2014 - DRH Pôle Emploi Services

Au sommaire de ce document vous trouverez quatre parties :

- I – Contexte
 - II - La demande
 - III - Proposition : "Gestion du stress" pour les collaborateurs,
 - IV : Proposition "Les leviers pour une relation plus fluide avec les IRP"
-

I – CONTEXTE

1/ POLE-EMPLOI SERVICES (chiffres et raison d'être) :

- 26 Directions régionales
- 550 salariés : 350 à Colombes et 200 à Chavanod
- Centralisation des demandes spécifiques au niveau national : Ouverture de droits et recouvrement pour les intermittents du spectacle et du cinéma, les expatriés et les établissements publics.
Contrats de Sécurisation professionnelle (CSP), Etudes des droits pour les mandataires sociaux,
- Gestion des aides d'Etat aux employeurs,
- Conventions de gestion.

2/ Situation :

Mise en place d'une nouvelle stratégie qui a nécessité une profonde réorganisation. Les annonces de changements en cours et à venir génèrent une certaine tension avec les IRP.

Moyenne d'âge des collaborateurs : 43 ans dont 75 % de femmes,

De formation Bac + 2, Bac +4

Peu de turn over sur une population fidèle grâce entre autres à une convention collective avantageuse et des compétences particulières peu reconnues à l'extérieur, notamment sur les métiers du recouvrement.

3/ Un constat humain :

- Les relations sont plutôt tendues avec les IRP depuis l'annonce des changements organisationnels. Les relations sont peu consensuelles avec le CHST.
- Les collaborateurs vivent un stress par procuration. Ils ne sont pas en contact direct avec le public car il n'y a pas de guichet au siège. Ils accueillent les appels téléphoniques des intermittents du spectacle. Leur stress, moins fort qu'en agence, s'associe à celui des agents en région.

5/ Les dispositifs existants :

- ⇒ Les ateliers de relaxation planifiés jusqu'à fin avril, hors temps de travail ;
- ⇒ L'Université du management, pour répondre aux nouveaux enjeux et objectifs de P.E.S.

II - La demande :

- Sensibiliser les collaborateurs à la gestion du stress et à une meilleure connaissance d'eux-mêmes avec les méthodes abordées lors de notre conférence ;
- Accompagner l'équipe relations sociales de PES, pour identifier les leviers d'une communication plus fluide avec les IRP. Dans un deuxième temps le Directeur et le Directeur adjoint de l'Etablissement pourront être formés selon le même modèle.

III - Proposition : "Gestion du stress" pour les collaborateurs

Contenu des séances :

Compte tenu des informations que vous nous avez transmises, les séances de sensibilisation en matière de gestion du stress s'articuleraient sur 12 modules avec des apports théoriques sur les phénomènes du stress :

- nos modes de fonctionnement face au stress,
- les différents types de stress et les émotions associées,
- les attitudes pour les apaiser,
- l'impact du stress sur notre organisme,
- les facteurs de stress : comment anticiper,

Et des entraînements sophrologiques qui embrassent un ensemble d'exercices, de respiration, de visualisation, de méditation, de concentration, de mouvements corporels, sources d'adaptation, de prise de recul et de sérénité, tout en respectant un temps de partages sur les perceptions et les ressentis de chacun.

Objectifs escomptés :

Ces moments de récupération visent la réduction des conflits entre les salariés, et participent à l'amélioration du climat général. Leurs effets pourront être entre autre :

- donner des outils pour prévenir le stress,
- améliorer le moral des salariés,
- renforcer l'esprit d'équipe,
- améliorer la capacité d'adaptation,
- réguler son énergie, cultiver sa motivation,
- favoriser la concentration,
- comprendre et gérer son émotivité.

Support pédagogique :

Pour favoriser l'apprentissage des exercices simples, et s'entraîner de façon autonome chez soi, les stagiaires auront la liberté d'enregistrer les séances. L'entraînement fréquent permet d'atteindre plus facilement son objectif et favorise l'évolution vers un mieux-être.

Structure du programme :

Cette approche initiatique pourrait fonctionner sur deux cycles de 12 modules indépendants (un cycle le mardi et un cycle le jeudi) ; de sorte qu'en cas d'absence, les collaborateurs puissent rattraper une des séances sur le cycle suivant, à raison d'une intervention de la sophrologue tous les 15 jours.

Fréquence de la venue de la sophrologue : bimensuelle sur 10 mois (de septembre 2014 à avril 2015 hors vacances scolaires)

Horaires de l'intervention : de 12 h à 13 h 50

Nombre de séances par intervention : 2 séances

Durée de chaque séance : 50 minutes (de 12 h à 12 h 50 et de 13 h à 13 h 50). Cette durée nous paraît optimale pour une vraie séance de sophrologie avec apports théoriques.

Nombre de participants par séance : 10 à 12 personnes

Nombre de cycles possibles: 2 (Cycle 1 le mardi et Cycle 2 le jeudi)

Tarification de l'intervention de 1 h 40 = 360,00 € HT, déplacement compris.

Nous construirons ensemble d'un calendrier.

Un atelier "découverte" pourra être organisé au mois de mai ou juin 2014.

IV - Proposition : "Les leviers pour une relation plus fluide avec les IRP"

Nous avons développé une démarche s'inscrivant dans la stratégie sociale des entreprises. Notre accompagnement favorise les interactions positives entre des équipes et les membres de la Direction pour vivre le changement autrement que dans le rapport de force, la crainte et le stress.

Par souci d'éthique, pour préserver l'intimité et l'individualité de chacun, il nous paraît nécessaire de faire un travail individuel en complément de cette formation collective. Cette étape permet une prise de conscience de ses propres modes de fonctionnement et de mieux se connaître pour vivre plus sereinement un apprentissage collectif révélateur.

Nous vous proposons de procéder de la façon suivante :

1. **Passation d'un test d'inventaire de personnalité le "Vip2A"** pour chaque participant. A l'issue de celui-ci, il y aura un rapport écrit circonstancié au regard de l'objectif de formation (maintenir la paix sociale) : seront abordés les terrains de confort et de ressourcement, les terrains à risque et les terrains « explosifs », afin que chaque participant dispose de son "état des lieux" personnel pour savoir comment mieux gérer ses émotions dans des situations tendues.
2. **La restitution des résultats du test sera faite individuellement.** Nous préconisons deux entretiens de deux heures par personne.

Comme nous l'avons évoqué, nous vous proposons de planifier une journée de formation, qui tiendrait lieu d'une première journée de découverte dans le cadre du programme de formation collectif.

3. **Un programme de formation collectif** pour intégrer les fondements de la pratique neurocognitive et comportementale. Ces journées permettent d'expérimenter sur soi les techniques, d'en retirer les bénéfices pour mieux les utiliser dans les relations avec les autres.

Structure de la formation :

- **Jour 1 : Découvrir les différents territoires cérébraux** intervenant dans nos processus de décisions et leurs interactions. Apprendre à distinguer et à mobiliser les modes de fonctionnement du cerveau.
*Le Jour 1, serait une journée de présentation sans implication personnelle à la manière de notre conférence planifiable première quinzaine de mars.
A l'issue de cette étape vous serez en mesure de savoir si notre approche vous semble compatible avec vos attentes et votre environnement.*
- **Jour 2 : Gestion relationnelle du stress.** Comprendre et reconnaître les différents types de stress et adopter les attitudes appropriées pour les apaiser.
- **Jour 3 : Positionnement grégaire.** Apprendre à identifier et à gérer les rapports de force "instinctifs" (manipulation, mauvaise foi, dominance et soumission).
- **Jour 4 : Personnalités et motivations.** Identifier les personnalités et découvrir la communication adaptée à ces diverses personnalités et pouvoir les cartographier.
- **Jour 5 : Les motivations**
- **Jour 6 :** Journée d'intégration des outils et construction d'une stratégie globale de communication par rapport aux objectifs visés.

L'objectif :

Cette formation vous permettra d'acquérir les fondements de la pratique. Vous découvrirez le modèle dans sa globalité pour vous-même. Des exercices pratiques, des mises en situations à partir de cas d'école ou de cas que vous pourrez apporter favoriseront l'appropriation des protocoles et des outils. Cette démarche vous permettra de mieux vous connaître, de comprendre les enjeux des interactions entre les personnes, de prendre conscience de votre manière de communiquer, de mieux comprendre les intentions de vos interlocuteurs et donc de trouver les arguments pour une communication réussie.

TARIFS :

Passation du test Vip2A : 100 € HT par personne,
Rédaction d'un rapport pour chacun : 230 € HT par personne,
Séance individuelle coaching-débriefing individuelle : 360 € HT /heure, (nombre d'heures préconisées par collaborateur : 4 heures),
Journée de formation : 1000 € HT / jour.

Ces propositions répondent aux enjeux évoqués lors de notre entretien du 10 février.
Nous échangerons sur les modalités évoquées lors d'un prochain entretien téléphonique,
Bien à vous

Evelyne Revellat
Patricia Periovizza