

Durée

7 heures – Distanciel

Managers, chefs d'équipe, seconds de cuisine, responsables de service, directeurs d'établissement ou encadrants du secteur HCR.

Prérequis

Aucun prérequis technique n'est exigé, mais une première expérience en management d'équipe est souhaitée.

Modalités d'évaluation

- Quiz initial et final. Observation des contributions pendant les activités
- Questionnaire auto-positionnement en début et en fin de session
- Questionnaire de satisfaction à chaud, en fin de session

Lutter contre les comportements inappropriés (cible managers)

7h



Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants seront capables de:

- Identifier les différents types d'incivilités et comportements inappropriés dans un environnement professionnel.
- Comprendre les mécanismes individuels et collectifs qui favorisent les tensions ou les dérives comportementales.
- Adopter une posture managériale alliant bienveillance et exigence.
- Gérer les tensions et recadrer sans conflit.
- Instaurer des conditions de travail saines et un climat relationnel positif, notamment en cuisine ou dans les environnements sous pression.



Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, de mises en situation, d'échanges d'expériences, d'auto-diagnostics et de co-développement.

Ancrage terrain : la pédagogie repose sur l'analyse de cas concrets issus du secteur HCR et l'ancrage dans la réalité managériale quotidienne.

Moyens pédagogiques

- Formateur consultant spécialisé en management relationnel et prévention des incivilités en milieu HCR.
- Utilisation d'outils interactifs (quiz, cas pratiques, sous-groupes) et de supports visuels dynamiques favorisant l'engagement.
- Session en direct via visioconférence, animée de manière participative : quiz, sondages, partages d'écran, travail en sous-groupes, outils de co-création (Miro ou Padlet).



Distanciel



Durée

7 heures – Distanciel synchrone

Managers, chefs d'équipe, seconds de cuisine, responsables de service, directeurs d'établissement ou encadrants du secteur HCR.

Prérequis

Aucun prérequis technique n'est exigé, mais une première expérience en management d'équipe est souhaitée.

Modalités d'évaluation

- Quiz initial et final. Observation des contributions pendant les activités
- Questionnaire auto-positionnement en début et en fin de session
- Questionnaire de satisfaction à chaud, en fin de session

Lutter contre les comportements inappropriés – managers

7h



Modalités techniques d'animation et d'interaction

Session en direct via visioconférence, animée de manière participative.

Utilisation d'outils de co-création (Miro ou Padlet).

Alternance d'apports théoriques, de mises en situation et d'échanges d'expériences.

Ancrage dans la réalité managériale quotidienne du secteur HCR.



Distanciel



Modalités d'assistance technique et pédagogique

Assistance technique : Assistance technique disponible avant et pendant la formation pour toute difficulté de connexion.

Assistance pédagogique : Support pédagogique disponible par mail après la session pour tout besoin d'appui ou de conseil dans la mise en œuvre des pratiques vues en formation.



Outils et supports pédagogiques

- Support de présentation numérique , fiches outils managériales (recadrage assertif, communication non violente, gestion de tension).
- Quiz Wooclap et espace Padlet collaboratif.

Documentation remise aux stagiaires

- Fiche mémo « Recadrer avec bienveillance ».
- Guide pratique « Prévenir les comportements inappropriés en équipe ».
- Ressources complémentaires : vidéos, affiches internes, grille d'auto-observation managériale.
- Certificat de réalisation.

Lutter contre les comportements inappropriés – managers



Programme et contenu

SÉQUENCE 0 (15 MINUTES) – ACCUEIL ET CADRAGE

Objectifs : Créer un climat de confiance et cadrer la journée.

Modalités : Présentation du formateur, des objectifs et du cadre de travail. Tour de table des attentes et recueil des situations vécues. Tour de table, échanges interactifs, cadrage collectif.

Message clé: « La posture managériale conditionne le climat relationnel. »



SÉQUENCE 1 (1H30) – COMPRENDRE LES INCIVILITÉS ET LEURS IMPACTS

Objectifs : Comprendre les mécanismes des incivilités et leurs conséquences.

Modalités : Apports sur la notion d'incivilité, ses formes et ses effets sur la performance collective. Analyse des causes : stress, charge mentale, pression opérationnelle. Apports théoriques, échanges d'expériences, quiz interactif.

Message clé: « Les incivilités sont des signaux, pas des fatalités. »



SÉQUENCE 2 (1H30) – IDENTIFIER LES SIGNAUX FAIBLES ET ADOPTER LA BONNE POSTURE

Objectifs : Savoir observer, écouter et intervenir sans brusquer.

Modalités : Repérer les tensions avant qu'elles ne dégénèrent : comportements, attitudes, langage corporel. Apprentissage de la posture d'écoute active et du questionnement bienveillant. Études de cas, jeux de rôles légers, échanges collectifs.

Message clé: « La vigilance managériale, c'est de la prévention active. »



Outils et supports pédagogiques

- Support de présentation numérique, fiches outils managériales (recadrage assertif, communication non violente, gestion de tension).
- Quiz Wooclap et espace Padlet collaboratif.

Documentation remise aux stagiaires

- Fiche mémo « Recadrer avec bienveillance ».
- Guide pratique « Prévenir les comportements inappropriés en équipe ».
- Ressources complémentaires : vidéos, affiches internes, grille d'auto-observation managériale.
- Certificat de réalisation.

Lutter contre les comportements inappropriés – managers



Programme et contenu

SÉQUENCE 3 (2H) – CONCILIER BIENVEILLANCE ET RIGUEUR MANAGÉRIALE

Objectifs : Savoir recadrer sans agressivité et poser un cadre juste.

Modalités : Exploration de la posture managériale équilibrée : empathie, exigence, recadrage constructif. Mise en pratique à travers des situations concrètes (retards, tensions en cuisine, comportements inadaptés). Mises en situation, co-analyse, apports comportementaux.

Message clé : « Être bienveillant, ce n'est pas tout accepter. »



SÉQUENCE 4 (1H30) – CRÉER LES CONDITIONS D'UN CLIMAT RELATIONNEL SAIN

Objectifs : Installer durablement une culture d'équipe respectueuse et solidaire.

Modalités : Identification des facteurs de cohésion et d'équilibre en équipe. Outils de communication positive, reconnaissance, et régulation des tensions. Atelier collaboratif, travail en sous-groupes, restitution collective.

Message clé : « La sérénité d'une équipe se construit, elle ne s'improvise pas. »



SÉQUENCE 5 (15 MINUTES) – CONCLUSION ET PLAN D'ACTION INDIVIDUEL

Objectifs : Ancrer les apprentissages et favoriser la mise en pratique.

Modalités : Synthèse des apprentissages, quiz de validation et engagement personnel. Élaboration d'un plan d'action managérial simple et concret. Tour de table final, quiz, rédaction d'un plan d'action.

Message clé : « Manager, c'est inspirer confiance et poser le cadre. »

