

La Gazette

bizness 

DÉCEMBRE 2022

Vague de froid sur vos managers ?

Numéro spécial Management

DOSSIER
TENDANCES
MANAGEMENT 2023

AGENDA
&
JEUX

page 14

EXCLUSIF

En 2023, on mise sur la
ludopédagogie



business

03

La formation par la simulation



05

Relation client : le dossier



11

Coin culture



14

L'agenda de décembre



17

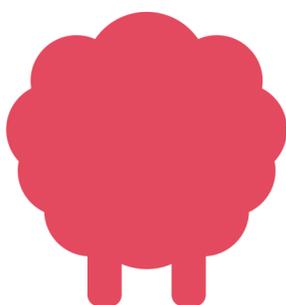
Jeux & détente



- 02 L'édito
- 03 Le billet : La ludopédagogie en 2023
- 05 Dossier spécial Tendances 2023 du Management
- 11 Le coin culture
- 13 Le Petit Coin
- 17 Jeux
- 22 Le cadeau du mois



**« LE TRAVAIL INDIVIDUEL
PERMET DE GAGNER UN
MATCH, MAIS C'EST
L'ESPRIT D'ÉQUIPE ET
L'INTELLIGENCE
COLLECTIVE QUI PERMET
DE GAGNER LA COUPE DU
MONDE »
BUD WILKINSON**



Glissons tranquillement, mais sûrement jusqu'à la fin de l'année 2023, voulez-vous ? La Rédac Bizness est ravi de vous avoir accompagné cette année autour des thématiques de la relation client, des Soft Skills ou encore de la banque.

Nous souhaitons conclure 2022 avec un métier qui a bien besoin qu'on parle de lui : le management. À l'heure des grands changements dans les modes de travail, de la transformation constante des entreprises et du besoin croissant de réenchanter le travail de manager, nous voulons vous donner quelques pistes qui incluent bien évidemment la formation.

En attendant, passez de très belles fêtes de fin d'année !

Le billet

LA LUDOPÉDAGOGIE EN 2023

La ludopédagogie a beaucoup fait parler d'elle en 2022, que cela soit sur les réseaux sociaux de formateurs indépendants, dans des articles d'organismes de formation et même dans certains événements axés autour de cette technique.

Pour rappel, la ludopédagogie est une technique qui mixe le ludique (relatif au jeu) et la pédagogie. Concrètement, il s'agit d'intégrer le jeu (et ses codes) comme méthode pédagogique dans un dispositif de formation. Cette technique peut être mobilisée dans un parcours blended learning si, et seulement si, elle est utile pour atteindre un objectif pédagogique final et réussir la montée en compétence.

La ludopédagogie fait partie de la pédagogie active. « Le joueur est confronté à des problèmes qu'il doit résoudre lui-même ou en groupe [...]. Il apprend librement en construisant lui-même sa compétence ».

Et ses atouts demeurent nombreux. Parmi ces derniers, on retrouve : un soutien à la motivation et l'engagement des apprenants, le fait de favoriser la participation de tous (même les plus timides !) ou encore le renforcement de la mémorisation et l'assimilation des concepts. Bonne humeur, stimulation de la créativité, encourager l'exploration et l'apprentissage par l'erreur... La ludopédagogie est devenue incontournable en formation et ses aficionados sont de plus en plus nombreux.

Alors, à l'heure où la formation se doit d'être de plus en plus engageante pour se démarquer, donner l'envie d'apprendre et de captiver les apprenants, nous sommes persuadés qu'il faut intégrer la ludopédagogie dès que possible.

En 2023, il faut qu'elle soit au cœur des parcours de formation, surtout quand on sait que ses ressorts sont nombreux et se prêtent à tout moment. Storytelling pour activer la mémorisation, les challenges pour déclencher un sentiment de fierté ou encore les défis pour encourager la dimension sociale et la mise en commun des compétences...

Et si s'amuser c'était surtout ça, la formation en 2023 ?

**Découvrez comment booster
l'engagement apprenant grâce à
la ludopédagogie**



Managers hors-piste ?

Formation au sommet
pour une avalanche de résultats

**LA FORMATION
MANAGEMENT**
par **business** 





Dossier spécial tendances management

Une entreprise ne dure pas si elle « flotte » et si elle n'a pas de convictions fortes.

Et pour ne pas tomber dans ces deux pièges, le management est la clé.

Une clé qui continue de se forger.

Dans la jungle des articles et des conseils pour réenchanter le métier de manager, nous vous livrons les 5 enjeux qui feront (à notre avis) la différence en 2023.

C'est parti !

LES ENJEUX 2023

du Management

Vous avez sûrement remarqué que l'organisation du travail est passée d'un management à la mode « aucune empathie, tout est hiérarchique » à la tendance « sujets sensibles et personnes sensibles ». Alors si vous vous interrogez sur les enjeux du management en 2023, voici 5 enjeux qui vont peut-être vous étonner, vous rassurer, vous inquiéter ou vous éclairer.

1

ENCADRER LES NOUVEAUX MODES DE TRAVAIL

Nous parlons du mode de travail hybride qui a semé et façonné les nouvelles attentes des collaborateurs. Ces attentes conditionnent de nouveaux équilibres à construire pour le management. Mais l'organisation du travail a changé plus rapidement que le management. En clair, l'adaptation du manager n'a pas toujours été au rendez-vous et il a même développé une paranoïa de la productivité.

Il est donc question de confiance dans le-la salarié-e, mais pas seulement. Il s'agit aussi de flexibilité des horaires, d'autonomie du collaborateur, d'équipe à deux vitesses... Le manager compose avec une nouvelle réalité. Il doit garantir l'optimisation de cette nouvelle réalité et notamment soigner sa paranoïa de la productivité.

Le challenge managérial est de rester un facilitateur pour son équipe (et non un bloqueur) et être au cœur des rouages organisationnels (et non simplement en réaction). Ces ambitions sont possibles si et seulement si l'organisation place la formation des managers sur le devant de la scène.

2

RECONSOLIDER LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

L'ère du manager bienveillant, la mode du management collaboratif, la tendance du manager empathique, l'essor des soft skills... Ces mutations ont parfois provoqué une overdose.

À cela s'ajoute le trop-plein : trop de Covid, trop de pression, trop d'émotions, trop de complexité...

Résultat : ce rôle ne fait plus rêver. Mais une nouvelle génération s'installe sur le fauteuil du manager. Et pour être à l'aise dans ce fauteuil, il faut avoir entre ses mains : les fondamentaux.

→ piloter l'activité, la pérenniser, contribuer à la satisfaction interne et externe, faire progresser.





3

RECRUTER, FORMER ET RÉPONDRE AUX PROBLÉMATIQUES D'ATTRITION

Le marché du travail est très tendu. Et si votre entreprise fait face à une pénurie de candidatures, il faut protéger et sécuriser le capital humain.

3 solutions à actionner :

- Investir dans la formation,
- Capitaliser sur les mobilités internes,
- Entretenir l'engagement collaborateur.

Sur le long terme, ces 3 leviers coûtent moins cher que le recrutement d'un nouveau collaborateur.

En investissant dans le collaborateur, vous le rendez plus performant, car plus valorisé. Et surtout, vous fidélisez davantage.

Évidemment, pour réduire le turn over et le taux d'attrition, il faut aussi tenir compte de leviers chers aux collaborateurs nés après 1995. La Génération Z a fait émerger une nouvelle conception de la fidélité, qui s'appuie sur des dimensions à la fois émotionnelle, sociale, collaborative, entrepreneuriale et éthique.

4

ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION ET LE CHANGEMENT

Une période de transformation est un moment clé, pour une grande entreprise, un ETI ou une PME. Le manager est alors un maillon fort à activer durant la conduite du changement.

Dans un environnement mouvant, la routine managériale mise en place ne convient plus. Le changement en entreprise ne doit pas laisser place à l'incertitude, aux inquiétudes et aux tensions. Le manager doit alors inscrire son équipe dans le changement et participer à la transformation de l'entreprise.

Concrètement, accompagner la transformation c'est :

- Porter la vision
- Expliquer et rassurer
- Incarner la capacité à s'adapter pour aider son équipe à s'adapter

Pour réussir, le manager peut s'appuyer sur 5 capacités :

- L'adaptabilité
- La concentration
- Le calme
- Le non-jugement
- Le pouvoir de rassembler

GÉRER LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La frontière entre le travail et le bien-être du salarié est fine. 95 % des Français estiment que se sentir bien dans son travail permet de se sentir bien dans sa vie en général (Source : Baromètre Alan – Bien être mental 2022).

Les risques psychosociaux, un enjeu exigeant et sensible, sont mieux pris en compte par les entreprises (démarche QVT, prévention, libération de la parole...).

Et pourtant :

- **60%** des salariés jugent difficile d'évoquer leur état psychologique avec leur encadrant (**source** : Baromètre Alan x Harris Interactive 2021),
- **43%** des salariés qui jugent médiocre leur santé mentale ont eu au moins un arrêt maladie (**source** : Absentéisme, maladie et santé mentale).

Être le garant du niveau de bien-être du collaborateur c'est...

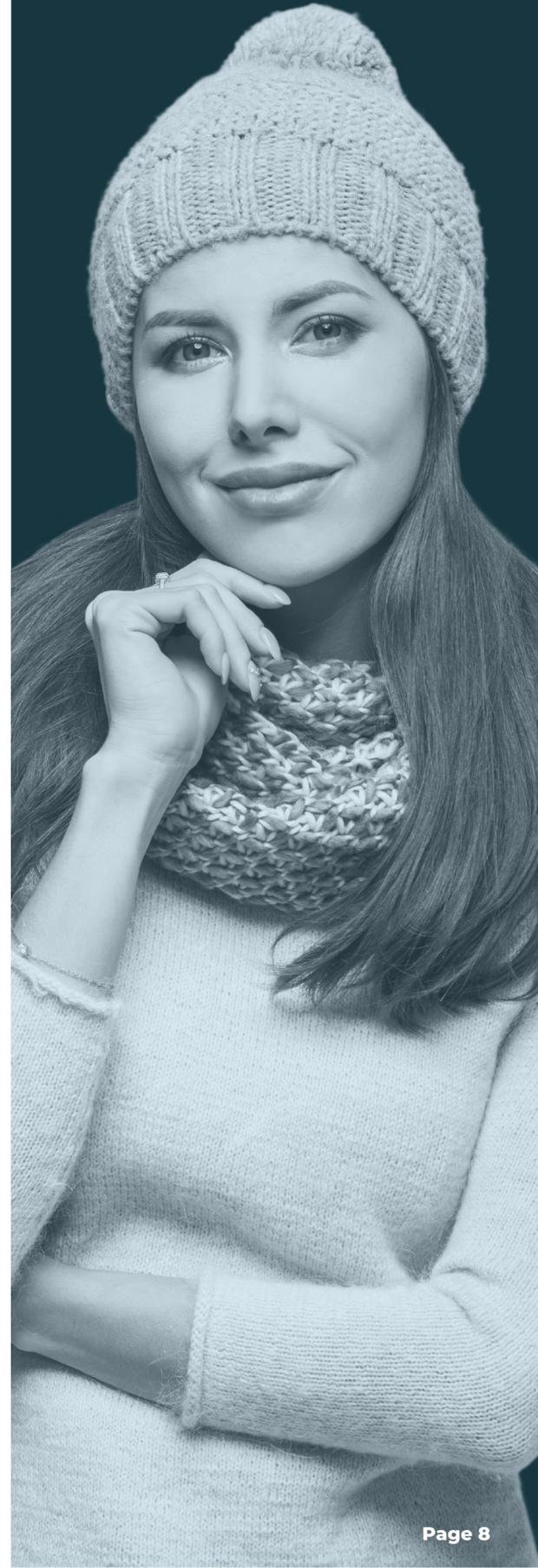
- **Comprendre** : définir les risques psychosociaux (RPS) et identifier les principaux facteurs de risques auxquels le collaborateur est exposé.
- **Connaître** : approfondir les principaux risques, identifier leurs effets. Comprendre les situations à risques et découvrir des pistes de prévention.
- **Agir** : participer activement à la gestion de la difficulté, appréhender quelques conseils et orienter vers les bonnes ressources.

Les 5 enjeux présentés imposent une reconfiguration managériale. Qu'est-ce que ça veut dire ? Nous parlons ici des pratiques, des valeurs, des priorités, des outils. Et pour refondre ces 4 éléments : rien de mieux que la formation. Elle diagnostique, elle questionne, elle nourrit, elle crée des réflexes pour devenir un meilleur manager.

En 2023, les entreprises vont plus que jamais faire face à ces 5 enjeux managériaux.

Relever ces défis, c'est travailler sur l'épuisement des managers. Pour y parvenir, les dirigeants vont devoir collecter des données et s'appuyer dessus pour comprendre les attentes internes et se concentrer sur ce qui crée le plus de valeurs : les collaborateurs et les managers. Se concentrer sur eux, c'est intégrer la montée en compétences comme un levier efficace de transformation.

Le challenge managérial résumé dans les 5 enjeux est un nouveau chemin : plus humain, plus attentif, plus durable et... Plus performant !



Bonus : Le bingo du manager

Le collaborateur qui ne répond jamais au téléphone en télétravail

12 post-it, 3 to-do différentes, 50 rappels Outlook mais 0 orga

8^e cluster Covid-19 de l'étage



"Une augmentation ? Vraiment... En période d'essai ?"

Jean-Michel, 35 ans d'ancienneté : comment booster son quotidien pro ?

Le télétravail chez mamie qui parle pendant la conf'-call

15 minutes de brief pour un "J'ai rien compris"

"Je vais me reconvertir, je me lance dans les fromages bio"

Le no-show du p'tit nouveau pour son premier jour

La visio sans la webcam

"On aura une salle de sieste dans les nouveaux locaux ?"

Quand le seul travail d'équipe, c'est le blindtest du jeudi soir





Onvaseformer

G É N É R A T I O N S O F T S K I L L S

**LA PREMIÈRE PLATEFORME
DE FORMATION EN STREAMING
100 % DÉDIÉE AUX SOFT SKILLS**

COIN CULTURE

AUDIO • PETIT & GRAND ECRAN • LIVRES



TOP 3 DES PODCASTS

Podcasts 100%
management à écouter
sans modération

UNE SÉLECTION LITTÉRAIRE AU TOP

Nos lectures favorites du
mois de décembre

LE PROGRAMME CINÉ DU MOIS

Les films à (re)voir
absolument !

ON REGARDE QUOI AU CINÉMA ?

Qui dit décembre dit fêtes de fin d'année et donc plaisir régressif quand il s'agit de regarder de bons films au chaud chez soi. Alors, pour la dernière sélection cinématographique de l'année, on se replonge dans des films empreints de nostalgie et qui sentent bon l'enfance : **Maman, j'ai raté l'avion** de Chris Columbus, et les péripéties du petit Kevin McAllister, oublié chez lui par sa famille pendant les vacances de Noël. Mais aussi **La Légende de Klaus**, un dessin animé où Jesper, le pire des facteurs, est envoyé dans le cercle arctique où il fait la rencontre du menuisier Klaus. Enfin, **Le Grinch**, pour l'humour délicieusement noir de Jim Carrey dans cet univers fantastique où Noël n'est pas apprécié de tous...



TOP PODCASTS

À écouter sur toutes les plateformes

Outils du Manager

1

Cédric Watine dévoile dans ce podcast prolifique toutes les clefs et les outils du manager : enjeux RH, motivation, changement... Tout y est abordé parmi les 345 épisodes !

La Minute Management

Un podcast hebdomadaire au format court, donc pratique, qui aborde tous les thèmes du management, du leadership et de l'efficacité personnelle.

2

Réussir son management

3

Julien Godefroy propose un podcast sous format court autour des outils et des pensées pour impulser la réussite collective et être plus efficace dans son quotidien professionnel.

NOS COUPS DE COEUR LITTÉRAIRES



Nos livres coup de ♥ à (re)découvrir ce mois-ci :

Dream Team de Ludovic Girodon.

Plus de 400 managers, dirigeants et fondateurs vous partagent leurs secrets pour recruter et fidéliser votre équipe idéale. es 400 partages d'expérience seront un véritable accélérateur pour faire de vous un manager performant. Ce livre réunit leurs techniques et astuces concrètes et faciles à mettre en œuvre.

Le management selon Louis de Funès de Benoît Aubert.

Qu'il soit gendarme, chef d'entreprise, chef d'orchestre, homme d'affaires ou encore maître de ballet, Louis de Funès est un manager exigeant. Diriger une équipe, susciter l'engagement de chacun, prendre des décisions, mais aussi être un bon stratège : ce livre est une petite pépite de nostalgie à mettre entre les mains de tous les managers.



LE PETIT COIN



**L'AGENDA DE
DÉCEMBRE**

**L'HOROSCOPE
DU MOIS**

**LE JEU DE L'OIE DU
MANAGER**

Janvier

L	M	M	J	V	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					



Bienvenue en 2023 !

Après le rallye des fêtes, entre petits fours, papiers-cadeaux criards et autres débats enflammés à table autour des (trop nombreux) verres de vins, on est prêt à entamer la nouvelle année sous le signe de la formation Nouvelle Génération ! Et si nous nous disions qu'en 2023, la seule résolution à tenir est de monter en compétences grâce à la formation ?

L'événement incontournable

➔ **05** Début du CES Las Vegas

- 01** Jour de l'An **Prenez de bonnes résolutions**
- 04** Journée Mondiale du Braille **Rendez vos formations inclusives**
- 05** Début du CES Las Vegas **Innovez en technologie**
- 14** Journée Mondiale de la Logique **Développez votre réflexion**
- 16** Blue Monday **Faites une pause et soufflez un coup**
- 22** Journée Franco-Allemande **Lancez-vous dans une nouvelle langue**
- 24** Journée Internationale de l'Education **Wake Up !**
- 26** Début du Festival de la BD **Mettez du storytelling dans votre vie !**
- 28** Journée Mondiale de la Protection des Données **Investissez dans la RGPD**
- 29** Journée du Puzzle **Osez la ludopédagogie**

Horoscope

Bélier - 21 mars au 20 avril

Vous avez l'impression de fournir peu d'efforts. Les astres le confirment. Vos collaborateurs aussi. Prenez un moment entre deux toasts de foie gras pour souffler et faire le point sur votre posture managériale.

Taureau - 21 avril au 20 mai

Excellente résistance dans un contexte de changement. Vous forcez l'admiration, mais vous n'avez qu'une hâte : vous vautrer dans une montagne de petits fours et de chocolats jusqu'à janvier.

Gémeaux - 21 mai au 21 juin

Si un de vos collaborateurs vous annonce quitter l'entreprise pour monter une épicerie bio à Montreuil, respirez un bon coup, faites le vide dans votre tête, pensez aux Soft Skills et restez calme. Ça va aller.

Cancer - 22 juin au 22 juillet

Vous ferez de brillants feedbacks auxquels votre équipe ne comprendra rien. Peut-être qu'apprendre à vous exprimer de manière claire et construire des retours limpides pourraient vous aider.

Lion - 23 juillet au 22 août

Vous n'avez pas encore fait vos cadeaux de Noël, ni réservé vos billets de train, vous avez déjà fait une overdose de chocolats MAIS vous savez que vous pouvez partir et laisser votre équipe gérer en votre absence. Bien joué.

Vierge - 23 août au 22 septembre

Vous aimez la routine en présentiel ? Dommage, votre entreprise passe en mode hybride dans un contexte de transformation. Avez-vous bien écouté lors de votre dernière formation en conduite au changement ?





Balance - 23 septembre au 22 octobre

Aïe aïe aïe, la fin de l'année sent un peu le sapin. Et on ne parle pas de décorations de Noël. Trop de micromanagement, et voilà que vos collaborateurs vous snobent. Changez. Vite.

Scorpion - 23 octobre au 22 novembre

Harder Faster mais pas Better. Ce n'est pas en travaillant à la vitesse de la lumière que les missions de chacun vont avancer de manière qualitative. Le slow-management, ça vous parle ?

Sagittaire - 23 novembre au 21 décembre

N'hésitez pas à faire le bilan de l'année, mais pas à l'arbre de Noël de la boîte. C'est un moment fun et convivial en équipe, parlez de champagne à la place.

Capricorne - 22 décembre au 20 janvier

Vous êtes si parfait que vous agacez un peu. Ordre du jour, compte-rendus de réunions, feedbacks qualitatifs, vous maniez Powerpoint comme personne. Respect.

Verseau - 21 janvier au 19 février

Votre dynamisme fait peine à voir, on sait que l'année a été compliquée entre les no-shows, les clients insatisfaits et la perte de sens. Demandez une formation à Noël, cela vous sera bénéfique pour 2023.

Poissons - 20 février au 20 mars

Défendez vos idées avec assertivité même si elles vous semblent incongrues. Non, laisser votre équipe monter un vrai traîneau dans l'openspace pour gagner le concours des bureaux décorés de Noël n'est pas possible.

Vous intégrez une entreprise, une jungle à explorer. Vous allez rencontrer et travailler avec différentes espèces (de managers). Vous souhaitez vous préparer à cette expédition extrême : voici le guide à glisser dans votre sac de survie.

Bonus

Le saviez-vous ?
Il faut avant tout se connaître soi-même avant de manager autrui.

Étape 1 : Un test d'auto-positionnement pour évaluer son propre niveau de connaissances.

Étape 2 : Un questionnaire pour découvrir son style de management dominant.

Premier(e) de la classe

ODJ, compte rendu, réunion de lancement, onboarding de qualité. Champion-ne de la méthode et de l'efficacité.

Error 404 manager not found

Manager introuvable.
Rapprochez-vous des RH, ou de vous-même.

Et bonne chance !
#selfmanagement

Chill manager

Ultra confiant-e, rassurant-e et adepte du "Tu le feras demain" !

Notion

En management, il faut maîtriser les Soft Skills :

ASSERTIVITÉ

INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

PRISE DE DÉCISION

Le hibou

Un oiseau insaisissable en journée (trop occupé-e) et qui travaille efficacement de 19h à 2h.

Party Hard

Il/elle veut toujours célébrer !

Formation

L'intérimaire

Il/elle n'est pas trop à sa place (depuis deux ans déjà !).

Pas à l'aise dans ce rôle
= Pas de plaisir
= Pas de perf.

Et vous, quel manager serez-vous ?

L'ultra-connecté(e)

Présentiel ?
Distanciel ?

Hyper à l'aise avec les 2, tel un caméléon, s'adapte avec le bon matériel : AirPods, 2 iPhones, montre connectée...

Vous arrivez dans l'entreprise...

Le/la trop-friendly

Le manager-copain qui délimite maladroitement la relation. Il/elle succombe au piège de la proximité et *hop* le recadrage devient difficile pour le manager et le managé.

"so bilingue"

Il faut garder le dico bilingue près de vous, car son fuseau linguistique est à Los Angeles. Il / elle transfère un mail avec la mention "FYI" et vous demande de *download* et *save* la PJ *please*.

Le dialecte

Au cours de l'aventure, vous allez entendre un dialecte managérial :

- ASAP
- Call
- C'est sur Teams
- TT, CP
- On a une salle ?
- Sur quel budget ?
- On accueille un stagiaire de 3ème

Vintage

Il/elle collectionne les Pins et imite Chirac aux afterworks. C'est le fan des chemises cartonnées à couleur du placard à papeterie.

Control-freak

Peu d'autonomie, contrôle régulier...

Il/elle sur-communique pour avoir des réponses et se rassurer.

JEUX



**OÙ EST LE
MOUTON ?**

**7
DIFFÉRENCES**

**MOTS
MÊLÉS**

Où est le mouton ?

Trouvez le mouton qui s'est glissé dans l'image :



Solution page 21

7 Différences

Trouvez les 7 différences qui se sont glissées entre ces deux images.



Solution page 21

Mots-Mêlés

Retrouvez les mots dans la grille, de gauche à droite, de droite à gauche, de bas en haut... Bref, bonne chance.

T	F	O	R	M	A	T	I	O	N	G	T	J	L
T	R	A	N	S	F	O	R	M	A	T	I	O	N
H	I	N	N	O	V	A	T	I	O	N	B	Y	M
F	Z	R	Z	M	A	N	A	G	E	R	O	M	I
V	K	B	E	M	A	N	A	G	E	R	I	A	L
C	O	M	P	E	T	E	N	C	E	S	R	N	S
T	A	S	S	E	R	T	I	V	I	T	E	A	H
B	R	A	I	N	S	T	O	R	M	I	N	G	Y
F	E	E	D	B	A	C	K	G	L	N	W	E	B
C	O	L	L	A	B	O	R	A	T	I	F	M	R
J	C	H	A	N	G	E	M	E	N	T	H	E	I
C	O	M	M	U	N	I	C	A	T	I	O	N	D
O	F	O	L	P	O	S	T	U	R	E	T	T	E
P	E	H	P	E	R	F	O	R	M	A	N	C	E

Assertivité
Brainstorming
Changement
Collaboratif
Communication
Compétences
Feedback

Formation
Hybride
Innovation
Management
Manager
Managérial
Performance

Posture
Transformation

Solution page 21

Réponses

I	I	X	W	L	C	T	C	C	H	W	L	M	V	C
Z	K	X	B	P	H	R	O	I	Y	E	C	Z	H	O
L	M	F	R	Q	A	A	M	B	B	Y	M	C	R	M
F	A	O	A	A	N	N	M	J	R	L	P	O	D	P
E	N	R	I	S	G	S	U	M	I	I	M	L	P	E
E	A	M	N	S	E	F	N	A	D	N	A	L	E	T
D	G	A	S	E	M	O	I	N	E	N	N	A	R	E
B	E	T	T	R	E	R	C	A	Q	O	A	B	F	N
A	M	I	O	T	N	M	A	G	I	V	G	O	O	C
C	E	O	R	I	T	A	T	E	G	A	E	R	R	E
K	N	N	M	V	H	T	I	R	Q	T	R	A	M	S
U	T	Z	I	I	K	I	O	G	H	I	I	T	A	N
I	E	A	N	T	B	O	N	E	Y	O	A	I	N	D
O	I	O	G	E	R	N	E	L	P	N	L	F	C	E
H	P	O	S	T	U	R	E	Y	T	Z	O	H	E	W



En cadeau !

Retrouvez des success stories en version dématérialisée !
Scannez les QR Codes ci-dessous et découvrez les cas clients
Banque Populaire du Nord et Groupe Pharmaceutique 100%
Formation Nouvelle Génération.



Banque Populaire du Nord

Comment la Banque Populaire Nord a
déployé une culture managériale
augmentée ?



Groupe Pharmaceutique

Booster le management à distance



business

N°1 DE LA FORMATION
NOUVELLE GÉNÉRATION



Former



Digitaliser



Moderniser

**Managers hors-piste ?
Formation au sommet
pour une avalanche
de résultats**