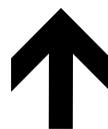


Améliorer les compétences des entrepreneurs sociaux

Manuel interactif d'auto-apprentissage



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne





Projet ISSE

Le projet ISSE vise à soutenir les objectifs de l'UE en augmentant la visibilité de l'entrepreneuriat social en développant des outils pour les nouveaux entrepreneurs sociaux qui leur permettent de professionnaliser leur profil et les aident à rendre leurs entreprises durables à l'avenir.



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne dans le cadre du Programme Erasmus+. Cette publication [communication] n'engage que son auteur, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

INTRODUCTION

Dans ce manuel interactif d'auto-apprentissage, nous vous aiderons à comprendre ce qu'est un entrepreneur social, en définissant les termes et les compétences nécessaires, avec en plus un mentorat et des conseils d'experts confirmés dans les différents domaines couverts par ce manuel.

Les entrepreneurs sociaux sont des personnes qui voient quelque chose de mal dans le monde et qui développent ensuite des moyens innovants pour y remédier. Ce sont des artisans du changement social qui utilisent fondamentalement des approches entrepreneuriales pour s'attaquer à des problèmes sociaux complexes. Ils œuvrent à l'avènement d'un monde où règne une société juste et équitable où le potentiel de tous les individus est pleinement réalisé. Ils pourraient trouver un moyen d'employer des sans-abri, de fournir des produits sanitaires abordables pour les femmes pauvres, ou s'assurer que les producteurs défavorisés reçoivent un prix équitable pour leurs travaux. Ils allient perspicacité, compassion et imagination pour résoudre les problèmes sociaux et environnementaux.

De nombreux entrepreneurs sociaux choisissent d'utiliser l'entreprise sociale comme moyen de s'attaquer à ces problèmes, en utilisant un modèle d'entreprise commerciale à finalité sociale.

L'entrepreneuriat social n'est pas nouveau, les gens essaient de rendre le monde meilleur pour une partie importante de l'histoire de l'humanité. Mais ce n'est que relativement récemment qu'il a été considéré comme quelque chose a encouragé, étudié, compris et enseigné.

Un débat fait toujours rage sur la question de savoir si les entrepreneurs sociaux sont nés ou ont été créés.

Le bon environnement et le soutien peuvent aider à développer les compétences et les connaissances dont un entrepreneur social a besoin et ils peut également inspirer et encourager davantage de personnes à se manifester. Il existe cependant un rôle plus important et plus fondamental; qui consiste à rendre le monde meilleur.

F

COMPÉTENCES FINANCIÈRES

L'éducation financière est basée sur l'acquisition de connaissances et de compétences financières solides afin que les individus puissent prendre des décisions financières éclairées et prendre des mesures efficaces concernant la gestion de leur argent personnel. Toutefois, le message sous-jacent vise à ajuster les attitudes et les croyances fondamentales des gens, de sorte qu'un changement de comportement financier puisse les aider à atteindre un avenir de liberté et de sécurité financières.

L'éducation financière est importante car elle nous permet d'acquérir les connaissances et les compétences dont nous avons besoin pour gérer efficacement votre argent. Sans elle, nos décisions financières et les mesures que nous prenons ou que nous ne prenons pas n'ont pas de base solide pour réussir.

Le secteur de la finance peut être à la fois financièrement gratifiant et personnellement satisfaisant car, dans certaines fonctions, vous obtenez pour passer votre temps à aider les gens. Comme dans beaucoup d'autres domaines, vous devrez vous appliquer et travailler dur pour réussir ce genre de carrière exigeante, mais le potentiel de réussite en vaut la peine.

Pour entrer sur le terrain et décrocher l'un de ces postes, vous devra être au moins titulaire d'une licence, bien que vous ayez quelques choix de majors qui se qualifient. Il existe des diplômes des programmes en finance, comptabilité et économie.



F

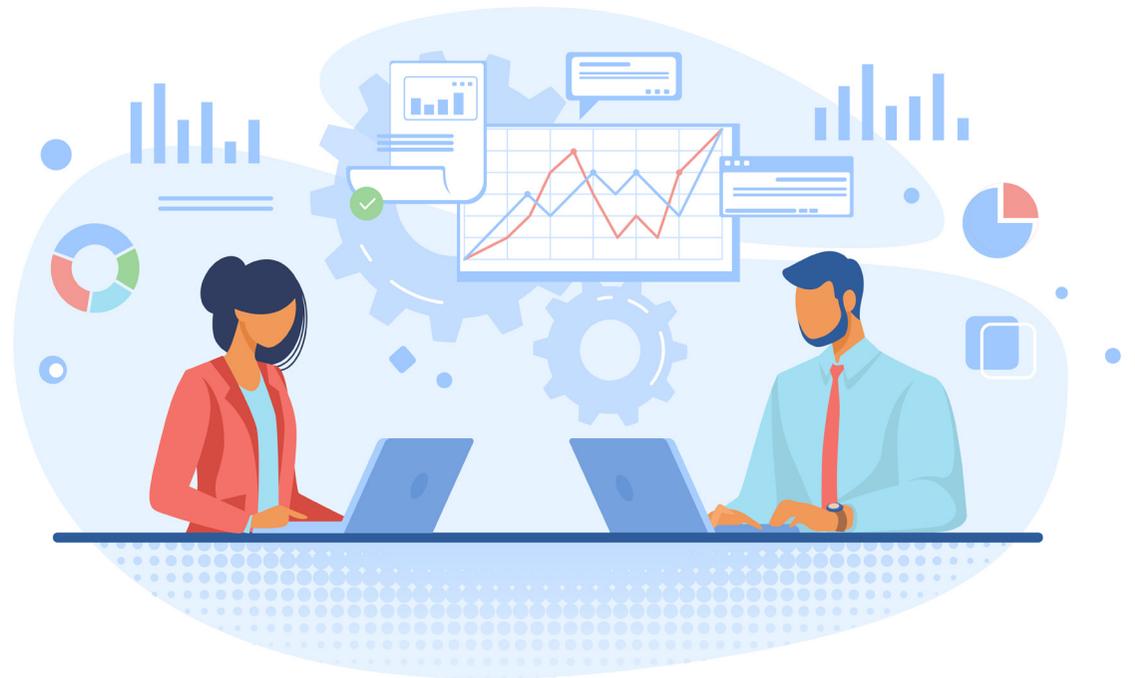
COMPÉTENCES FINANCIÈRES



GÉRER LES RESSOURCES FINANCIÈRES F

La gestion financière est l'une des plus d'importantes responsabilités des propriétaires et des chefs d'entreprise. Ils doivent tenir compte des conséquences potentielles de leur gestion des décisions relatives aux bénéfices, aux flux de trésorerie et à la situation financière de l'entreprise. Les activités de chaque aspect d'une entreprise peuvent avoir un impact sur les finances de celle-ci et doit être évalué et contrôlé par le propriétaire de l'entreprise.

La gestion financière doit prévoir de payer ses taxes en temps utile. La gestion financière est une compétence importante pour chaque petite entreprise, propriétaire ou gestionnaire. Toute décision qu'un propriétaire prend a un impact financier sur l'entreprise, et il doit prendre ces décisions dans le contexte global des opérations.



• ↓ TROUVER DES SOURCES FINANCIÈRES



TROUVER DES SOURCES FINANCIÈRES F

Lorsque vous créez une entreprise, votre premier investisseur doit être vous-même, soit avec vos propres liquidités, soit avec une garantie sur votre actif. Cela prouve aux investisseurs et aux banquiers que vous avez un engagement à long terme dans votre projet et que vous êtes prêts à prendre des risques. Les agences gouvernementales fournissent des financements tels que des subventions et des aides qui peuvent être disponibles pour votre entreprise.

Obtenir des subventions peut être difficile. La concurrence peut être forte et les critères d'attribution sont souvent stricts. En général, la plupart des subventions exigent que vous apportiez une contribution équivalente aux fonds qui vous sont accordés et ce montant varie considérablement, en fonction de l'organisme subventionnaire. Par exemple, une subvention de recherche peut vous obliger à ne trouver que 40% du coût total.

Les prêts bancaires sont la source de financement la plus utilisée par les petites et moyennes entreprises. Considérez le fait que toutes les banques offrent des avantages différents, qu'il s'agisse d'un service personnalisé ou d'un remboursement sur mesure. C'est une bonne idée de faire le tour du marché et de trouver la banque qui répond à vos besoins spécifiques.

En général, vous devez savoir que les banquiers cherchent des entreprises qui ont une bonne réputation et qui ont d'excellents crédits. Une bonne idée ne suffit pas; elle doit être étayée par un plan d'entreprise solide. Les prêts de démarrage sont généralement exigés avec une garantie personnelle de la part des entrepreneurs.

MESURER LES RISQUES SANS LIMITER



LES SOURCES BUDGÉTAIRES

MESURER LES RISQUES SANS LIMITER LES SOURCES BUDGÉTAIRES F

La planification de la gestion des risques doit être un effort continu qui ne peut s'arrêter après une évaluation qualitative des risques, ou une simulation de Monte Carlo, ou la fixation de niveaux de contingence. La gestion des risques comprend la planification initiale de la manière dont les risques majeurs seront atténués et gérés une fois qu'ils auront été identifiés. Par conséquent, les stratégies d'atténuation des risques et les plans d'action spécifiques doivent être intégrés dans le plan d'exécution du projet, ou bien les analyses de risques ne seront qu'un simple élément de façade. Les plans d'atténuation des risques doivent:

- Caractériser les causes profondes des risques qui ont été identifiés et quantifiés lors des phases précédentes du processus de gestion des risques.
- Évaluer les interactions et les causes communes des risques.
- Identifier des stratégies et des méthodes d'atténuation alternatives, et des outils pour chaque risque majeur.
- Évaluer et classer par ordre de priorité les solutions d'atténuation.
- Sélectionner et engager les ressources nécessaires pour des alternatives spécifiques d'atténuation des risques.
- Communiquer les résultats de la planification à tous les participants au projet pour une mise en œuvre plus pratique.





ANALYSER ET UTILISER LES RESSOURCES FINANCIÈRES F

Les analystes appliquent plusieurs méthodes pour juger de la stabilité financière d'une entreprise afin de décider de son évaluation sur le marché boursier.

L'analyse des états financiers est l'une d'entre elles. Les états financiers sont au cœur du bilan de santé qui permet aux investisseurs de prédire les performances de l'entreprise sur le long terme. L'analyse des états financiers est un processus qui consiste à analyser les conditions financières pour la prise de décision. Il permet aux parties prenantes externes d'évaluer les performances financières de l'entreprise et de sa valeur commerciale. Plusieurs techniques sont utilisées par les analystes pour développer une compréhension juste des performances financières d'une entreprise sur une période donnée. Les trois méthodes d'analyse financière les plus couramment pratiquées sont l'analyse horizontale, l'analyse verticale et l'analyse des ratios et des tendances.

L'analyse horizontale: Les performances de deux ou plusieurs périodes sont comparées pour comprendre les progrès de l'entreprise sur une période donnée. Chaque élément d'un registre est comparé à la période précédente afin d'obtenir une compréhension générale des tendances.

L'analyse verticale: permet d'établir une corrélation entre les différents postes individuels d'un registre. Elle permet aux analystes de comprendre les performances globales en termes de recettes et de dépenses. Les résultats sont examinés en tant que ratio.

L'analyse des ratios: Les méthodes d'analyse financière par ratios sont utilisées pour comparer une composante financière à une autre et révéler une tendance générale à la hausse ou à la baisse. Une fois le ratio calculé, il peut être comparé à la période précédente pour analyser si les performances de l'entreprise sont conformes aux attentes fixées. Il aide la direction à mettre en évidence tout écart par rapport aux attentes fixées et à prendre des mesures correctives.

L'analyse des tendances: Elle permet d'analyser les tendances sur trois périodes ou plus. Elle prend en compte des modèles de changement progressif, en considérant l'année la plus ancienne comme période de base. Un changement dans un état financier révélera une tendance positive ou négative.



CONTABILITÉ



COMPTABILITÉ F

La comptabilité est le processus d'enregistrement des transactions financières relatives à une entreprise. Le processus comptable comprend la synthèse, l'analyse et la déclaration de ces transactions aux organismes de surveillance, aux régulateurs et aux entités de recouvrement des impôts.

La tâche principale des comptables, qui s'étend à tous les autres, est de préparer et d'examiner les documents financiers. Ils s'assurent que les registres sont exacts et que les impôts sont payés correctement et à temps. Les comptables et les auditeurs effectuent des contrôles des opérations financières d'une entreprise afin de l'aider à fonctionner efficacement. Ils fournissent également les mêmes services aux particuliers, en les aidant à créer des plans d'action pour améliorer leur bien-être financier.

Au travail, les comptables:

- Examine les déclarations pour en assurer l'exactitude
- Veille à ce que les déclarations et les enregistrements soient conformes aux lois et réglementations
- Calcule les impôts dus, prépare les déclarations d'impôts, assure le paiement rapide
- Inspecte les livres de comptes et les systèmes comptables pour se tenir au courant
- Organise et tient à jour les dossiers financiers
- Améliore l'efficacité des entreprises là où se trouve l'argent concernés
- Fait des recommandations de bonnes pratiques pour la gestion
- Suggère des moyens de réduire les coûts et d'accroître les recettes et d'améliorer les profits
- Fournis des services d'audit aux entreprises et particuliers

COMPÉTENCES POUR RÉINVESTIR LES BÉNÉFICES F

Lorsqu'une entreprise commence à générer des profits, les propriétaires sont confrontés à deux décisions principales. Ils peuvent soit distribuer les bénéfices aux propriétaires de l'entreprise, soit réinvestir ses bénéfices dans l'entreprise pour améliorer celle-ci ou étendre ses activités. La décision de réinvestir les bénéfices ou de les distribuer aux propriétaires dépend d'un certain nombre de facteurs; cependant, le réinvestissement des bénéfices présente plusieurs avantages spécifiques.

Si le réinvestissement des bénéfices dans une entreprise présente de nombreux avantages, il présente également un inconvénient important qui concerne tout particulièrement les propriétaires de petites entreprises. Pour de nombreux propriétaires de petites entreprises, leur principal emploi est leur implication directe dans leur petite entreprise. Ces propriétaires d'entreprises peuvent n'avoir aucune autre source de revenus en dehors de leur petite entreprise et ne pas avoir les moyens de réinvestir une partie importante de leurs bénéfices.



UTILISER DES RESSOURCES DE MANIÈRE EFFICIENTE ET EFFICACE

COMPÉTENCES DE COMMUNICATION EFFICACE ↘

UTILISER DES RESSOURCES DE MANIÈRE EFFICIENTE ET EFFICACE



La manière efficace de gérer les ressources consiste à suivre les indicateurs clés de performance (KPI). Ceux-ci peuvent être la sur ou la sous-utilisation, la disponibilité, la capacité, l'engagement dans les tâches, et plus encore... Les décideurs peuvent faire un usage efficace et efficient des ressources s'ils obtiennent des mises à jour en temps réel des KPI.

🗨️ *Approfondir le fonctionnement des plateformes en ligne les plus utilisées afin d'optimiser les résultats. S'inspirer des besoins personnels et quotidiens pour comprendre comment les compétences numériques peuvent vous faciliter la vie.*

- Emanuel Sammartino, bureau de l'immigration de la CGIL, Italie

ANALYSER ET OBTENIR DES SOURCES
DE FINANCEMENT EXTERNES ↓

CRÉATIVITÉ ET INNOVATION ↓



ANALYSER ET OBTENIR DES SOURCES DE FINANCEMENT EXTERNES F

Le financement externe est tout type de financement d'entreprise que vous obtenez de sources extérieures à l'entreprise. Les prêts bancaires, les investissements de particuliers ou de sociétés d'investissement, les subventions et la vente d'actions d'entreprises sont autant d'exemples de financement externe. Avant de vous lancer dans la recherche d'un financement externe, vous devez comprendre les avantages et les inconvénients qui y sont associés.

Avantage: Préserver vos ressources

L'un des avantages du financement externe est qu'il permet d'utiliser les ressources financières internes à d'autres fins. Si vous pouvez trouver un investissement dont le taux d'intérêt est plus élevé que celui du prêt bancaire que votre entreprise vient d'obtenir, il est logique de préserver vos propres ressources et de mettre votre argent dans cet investissement, en utilisant le financement externe pour les opérations commerciales.

Avantage: Conseils et expertise

Les organisations désireuses de financer votre entreprise peuvent souvent aussi être des sources utiles de conseils d'experts. Votre banquier, par exemple, a financé de nombreuses autres petites entreprises et peut être en mesure de vous donner des conseils sur la manière d'éviter les pièges qui ont créé des problèmes pour certaines d'entre elles. Un investisseur dans votre start-up technologique dispose probablement de sa propre expertise technologique pour et, même si ce n'est pas le cas, peut vous orienter vers des sources de conseils utiles.



ANALYSER ET OBTENIR DES SOURCES DE FINANCEMENT EXTERNES F

Inconvénient: intérêt

Les sources de financement externes exigent un retour sur investissement. Les banques ajoutent des intérêts à un prêt commercial, et les investisseurs demanderont un taux de rendement dans l'accord d'investissement. Les intérêts s'ajoutent au coût global de l'investissement et peuvent rendre votre financement externe plus lourd que ce que vous aviez prévu au départ.

Inconvénient: c'est beaucoup de travail

Obtenir un financement externe peut être un emploi à temps plein en soi. Vous devez identifier des sources potentielles de financement, préparer un plan d'affaires bien ficelé, vous entraîner à faire une présentation et appeler des dizaines de personnes pour organiser ou essayer d'organiser une réunion en face à face. Toutes ces tâches demandent beaucoup de temps et de ressources. Aucun d'entre eux n'est une garantie que vous obtiendrez les fonds que vous recherchez.



RÉSOLUTION DES PROBLÈMES

Voici les sept étapes d'un processus efficace de résolution des problèmes.

1. Identifier les problèmes.

- Expliquez précisément qu'elle est le problème.
- N'oubliez pas que différentes personnes peuvent avoir des opinions différentes sur les problèmes.

2. Comprenez les intérêts de chacun.

- Il s'agit d'une étape essentielle qui fait généralement défaut.
- Les intérêts sont les besoins que vous voulez voir satisfaits par une solution donnée. Nous ignorons souvent nos véritables intérêts, car il arrive que nous nous attachons à une solution particulière.
- La meilleure solution est celle qui satisfait les intérêts de chacun.
- C'est le moment de l'écoute active. Mettez de côté vos différences pendant un moment et écoutez-vous les uns les autres avec l'intention de comprendre.

3. Énumérer les solutions possibles (options)

- C'est le moment de faire un peu de brainstorming. Il y a peut-être beaucoup de place pour la créativité.
- Séparez la liste des options de l'évaluation des options.



RÉSOLUTION DES PROBLÈMES



4. *Évaluer les options.*

- Quels sont les avantages et les inconvénients?
- Séparez l'évaluation et la sélection des options.

5. *Sélectionnez une ou plusieurs options.*

- Quelle est la meilleure option, dans la balance?
- Existe-t-il un moyen de "regrouper" plusieurs options pour obtenir une solution plus satisfaisante?

6. *Documentez le ou les accords.*

- Ne vous fiez pas à votre mémoire.
- Le fait de l'écrire vous aidera à réfléchir à tous les détails et à toutes les implications.

7. *Convenez des éventualités, du suivi et de l'évaluation.*

- Les conditions peuvent changer. Convenez de mesures d'urgence concernant les circonstances futures prévisibles (si... alors!).
- Comment allez-vous contrôler le respect des conditions et le suivi?
- Créez des possibilités d'évaluer les accords et leur mise en œuvre. ("Essayons de cette manière pendant trois mois, puis examinons la situation.")

PLANIFIER - FAIRE - VÉRIFIER - AGIR F M

Le PDCA (plan-do-check-act ou plan-do-check-adjust) est une méthode de gestion itérative en quatre étapes utilisée dans les entreprises pour le contrôle et l'amélioration continue des processus et des produits.

Plan

Établir les objectifs et les processus nécessaires pour obtenir les résultats souhaités.

Faire

Réaliser les objectifs de l'étape précédente.

Vérifier

Lors de la phase de contrôle, les données et les résultats recueillis lors de la phase de réalisation sont évalués. Les données sont comparées aux résultats escomptés afin de voir les similitudes et les différences. Le processus de test est également évalué pour voir s'il y a eu des changements par rapport au test original créé pendant la phase de planification. Si les données sont placées dans un tableau, elles peuvent être plus faciles à analyser. Il est plus facile de voir les tendances si le cycle PDCA est réalisé à plusieurs reprises. Cela permet de voir quels changements fonctionnent mieux que d'autres, et si ces changements peuvent être améliorés également.

Agir

Aussi appelée "Ajuster", cette phase d'action est celle où un processus est amélioré. Les documents des phases "faire" et "vérifier" aident à identifier les problèmes liés au processus. Ces questions peuvent comprendre des problèmes, des non-conformités, des possibilités d'amélioration, les inefficacités et d'autres problèmes qui aboutissent à des résultats manifestement moins qu'optimaux.

IDENTIFIER LE POTENTIEL ET
LES RESSOURCES ↓

CONNAISSANCE DES
POLITIQUES ↓

IDENTIFIER LE POTENTIEL ET LES RESSOURCES F D

Vous devez avoir une image réaliste de tous les atouts, connaissances et compétences qui seront nécessaires pour lancer votre entreprise. Forts de ces connaissances, vous pourrez alors vous atteler à “comblers les lacunes”.

Vous devez également déterminer la viabilité de l'entreprise. Vous avez peut-être une bonne idée, peut-être même une idée potentiellement lucrative, mais si vous ne possédez pas les atouts nécessaires pour la concrétiser, et que vous avez peu d'espoir de faire appel à des sources extérieures pour l'acquisition de ces actifs, il peut être bon de mettre l'idée en veilleuse (pour maintenant au moins), ou le transmettre à quelqu'un d'autre.

Déterminer vos ressources disponibles lors du lancement d'une nouvelle entreprise

1. L'argent:

De combien d'argent disposez-vous pour votre entreprise et combien devez-vous encore obtenir? Une fois que vous avez calculé vos coûts de démarrage approximatifs, s'ils sont importants, vous devrez alors déterminer comment les couvrir.



IDENTIFIER LE POTENTIEL ET LES RESSOURCES



Il peut également y avoir plusieurs sources de financement extérieures vers lesquelles les entrepreneurs en herbe peuvent se tourner. En voici une brève liste:

- Un prêt aux petites entreprises, soit par l'intermédiaire d'un prêteur approuvé par l'ASB, soit par une banque ou une coopérative de crédit non affiliée, soit par un prêteur commercial.
- Obtenir un microcrédit auprès d'une organisation ou d'un pair ou se tourner vers des plateformes de financement de masse
- À la recherche d'un petit investisseur providentiel
- Enquête sur les subventions locales, le parrainage et les concours d'entrepreneuriat.

2. Talent, expertise et savoir-faire:

Tout l'argent du monde ne vous mènera nulle part si vous ne savez pas quoi en faire. Pour gérer une entreprise avec succès, il faut beaucoup de savoir-faire dans différents domaines. Parmi les responsabilités les plus courantes, citons: la comptabilité et la tenue de livres, le recouvrement de créances, la gestion des opérations, le marketing et la publicité, la gestion des stocks, la gestion des ressources humaines et les ventes.

3. Le temps:

Oui, le temps est un atout ! Il suffit de demander à tous ceux qui souhaitent en avoir plus. En gros, vous en avez besoin pour savoir combien de temps et d'attention vous devez consacrer à votre jeune entreprise. C'est particulièrement important si vous comptez partager votre temps entre un emploi, des études ou la gestion d'un foyer.

IDENTIFIER LE POTENTIEL ET LES RESSOURCES →

ANALYSE DES DONNÉES F D PR

L'analyse des données est un processus qui consiste à inspecter, nettoyer, transformer et modéliser des données dans le but de découvrir des informations utiles, de tirer des conclusions et de soutenir la prise de décision. L'analyse des données a de multiples facettes et approches, englobant diverses techniques sous une variété de noms, et est utilisée dans différents domaines des affaires, des sciences et des sciences sociales. Dans le monde des affaires d'aujourd'hui, l'analyse des données joue un rôle dans la prise de décisions plus scientifiques et aide les entreprises à fonctionner plus efficacement.

L'exploration de données est une technique particulière d'analyse des données qui se concentre sur la modélisation statistique et la découverte de connaissances à des fins prédictives plutôt que purement descriptives. L'agrégation, principalement axée sur les informations commerciales. Dans les applications statistiques, l'analyse des données peut être statistique descriptive, l'analyse exploratoire des données (AED) et l'analyse confirmatoire des données (ACD).

“ J'adopte généralement un processus de consolidation et de validation de tout problème après la classification de l'affaire à laquelle nous sommes confrontés. Dans le cadre d'un travail d'équipe, tout d'abord, mes membres analystes quantifient les données (si elles ont été collectées auparavant) à l'origine du problème. Ensuite, nous les traitons pour répondre à nos exigences (estimation des paramètres inconnus), puis nous les validons par des tests de confiance et vérifions avec d'autres sources d'information. Ces processus sont réalisés de manière similaire pour les sciences sociales et physiques.

- **Onur Lenk**, Assoc.Prof.Dr., professeur adjoint à l'université d'Istanbul, Turquie

C

COMPÉTENCES DE COMMUNICATION

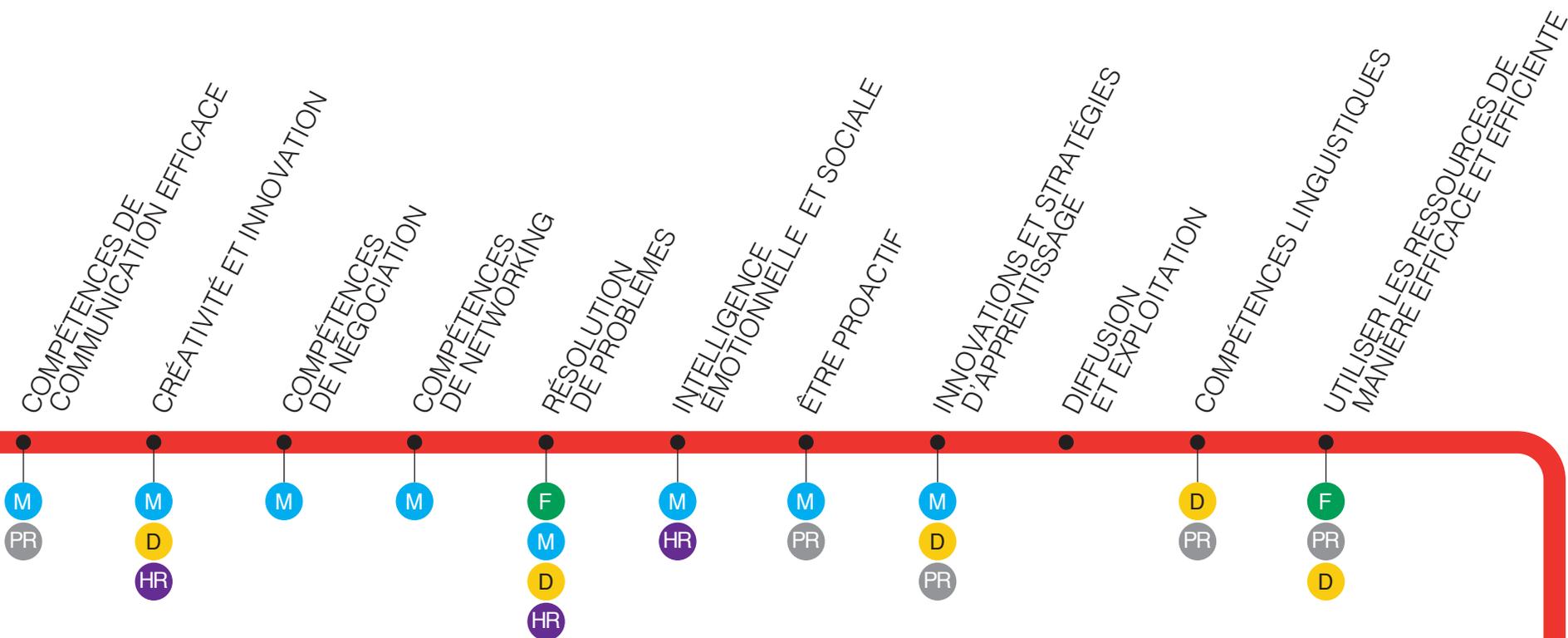
Être capable de communiquer efficacement est la plus importante de toutes les compétences de vie. La communication est simplement l'acte de transférer des informations d'un endroit à un autre. Cela peut se faire oralement (par la voix), par écrit (par des supports imprimés ou numériques tels que des livres, des magazines, des sites web ou des courriers électroniques), visuellement (à l'aide de logos, de cartes, de tableaux ou de graphiques) ou non verbalement (à l'aide du langage corporel, de gestes, du ton et de la hauteur de la voix). La façon dont ces informations sont transmises et reçues est un indicateur de la qualité de vos compétences en communication.

Nous avons tous développé nos compétences interpersonnelles depuis l'enfance, généralement de manière inconsciente. Les compétences interpersonnelles deviennent si naturelles que nous les considérons souvent comme acquises, sans jamais penser à comment nous communiquons avec les autres. Les bases de nombreuses autres compétences, pourtant, sont construites sur de solides compétences interpersonnelles, car elles concernent nos relations personnelles, les affaires sociales et vie professionnelle.



C

COMPÉTENCES DE COMMUNICATION



COMPÉTENCES DE COMMUNICATION EFFICACE

Une communication efficace ne consiste pas seulement à échanger des informations. Il s'agit de comprendre les émotions et les intentions qui se cachent derrière l'information. En plus d'être capable de transmettre clairement un message, vous devez aussi écouter de manière à saisir tout le sens de ce qui est dit et à faire en sorte que l'autre personne se sente entendue et comprise.

Une communication efficace semble devoir être instinctive. Mais trop souvent, lorsque nous essayons de communiquer avec les autres, quelque chose s'égaré. Nous disons une chose, l'autre personne entend autre chose, et... des malentendus, des frustrations et des conflits s'ensuivent. Cela peut causer des problèmes à la maison, à l'école et au travail (relations professionnelles.)

Pour beaucoup d'entre nous, communiquer plus clairement et plus efficacement nécessite d'acquérir certaines compétences importantes. Que vous essayiez d'améliorer la communication avec votre conjoint, vos enfants, votre patron ou vos collègues de travail, l'apprentissage de ces compétences peut approfondir vos liens avec les autres, renforcer la confiance et le respect, améliorer le travail d'équipe, la résolution de problèmes, et votre santé sociale et émotionnelle globale.

CRÉATIVITÉ ET INNOVATION C M D

La créativité et l'innovation sont deux notions liées mais distinctes, et chacune est nécessaire pour réussir sur le lieu de travail.

Une fois qu'une idée est possible, l'innovation tend à devenir un défi plus facile à réaliser pour un plus grand nombre d'acteurs. La créativité est l'étape nouvelle qui consiste à identifier que quelque chose pourrait être possible en premier lieu. Mais l'innovation est l'action qui consiste à mettre les choses en pratique, malgré les défis et la résistance, plutôt que de se contenter de contempler. Les deux sont nécessaires dans les affaires, mais seule l'une d'entre elles se traduit par des revenus et des bénéfices réels.



COMPÉTENCES DE NÉGOCIATION C M

La négociation est une méthode par laquelle les gens règlent leurs différends. Il s'agit d'un processus par lequel un compromis ou un accord est atteint tout en évitant les disputes et les différends.

Dans tout désaccord, il est compréhensible que les individus cherchent à obtenir le meilleur résultat possible pour leur position (ou peut-être une organisation qu'ils représentent). Cependant, les principes d'équité, de recherche d'un avantage mutuel et de maintien d'une relation sont les clés d'une négociation réussie.

Afin de parvenir à un résultat souhaitable, il peut être utile de suivre une approche structurée de la négociation. Par exemple, dans une situation professionnelle, il peut être nécessaire d'organiser une réunion au cours de laquelle toutes les parties concernées peuvent se rencontrer.

Il processo di negoziazione comprende le seguenti fasi:

- La préparation
- La discussion
- La clarification des objectifs
- La négociation en vue d'un résultat gagnant - gagnant
- Un accord
- La mise en œuvre d'un plan d'action

“ Vous devez planifier ce que vous allez faire avant, pendant et après le processus de négociation. Il est essentiel de clarifier votre objectif et votre méthode, et de recueillir des informations utiles sur le contre-groupe et le sujet avant de négocier. Pendant le processus de négociation, il est essentiel de rester calme, de gérer son temps et d'essayer de prévoir les mouvements possibles du contre-groupe. Après le processus, vous devez analyser ce que vous avez obtenu et où vous en êtes par rapport à votre position initiale.

- Kabakci Hurcan, Département d'administration des affaires de l'Université Hacettepe, Turquie

COMPÉTENCES DE NETWORKING C M

Les compétences en matière de networking, comme la communication, l'écoute active et les aptitudes sociales sont extrêmement précieuses dans les environnements professionnels et personnels et sont particulièrement convoitées par les employeurs, car toutes les entreprises prospères dépendent du networking.

Les compétences en matière de networking sont les compétences que vous devez posséder pour entretenir des contacts professionnels ou sociaux. Le networking est une compétence essentielle dans la vente, le développement commercial et un certain nombre d'autres secteurs. Les compétences en matière de networking sont nécessaires pour établir et développer des relations avec de nouveaux contacts et promouvoir quelque chose de valeur.

Il existe différentes compétences que vous pouvez mettre en pratique pour devenir plus efficace dans ce domaine.

Ils comprennent:

- La communication
- L'écoute active
- Les compétences sociales
- La prise de parole en public
- La communication non verbale
- Les compétences interpersonnelles
- L'empathie
- La positivité
- L'humour
- La concentration



INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ET SOCIALE C M

L'intelligence sociale et émotionnelle est la capacité à prendre conscience de ses propres sentiments et de ceux des autres sur le moment et à utiliser ces informations pour se diriger et diriger les autres (Institute for Social + Emotional Intelligence). Cela ne signifie pas que votre QI n'est pas important ; il peut être considéré comme le ticket d'entrée du spectacle de la réussite. L'intelligence sociale et émotionnelle se compose de quatre éléments, qui peuvent être classés en compétences personnelles et sociales.

Les compétences personnelles (intelligence émotionnelle) déterminent la façon dont nous nous gérons et consistent en:

1. La conscience de soi - connaître ses états internes, ses préférences, ses ressources et ses intuitions.
2. La gestion de soi - gérer ses états internes, ses impulsions et ses ressources.
3. La conscience sociale - conscience des sentiments, des besoins et des préoccupations des autres.
4. Compétences sociales / gestion des relations - capacité à susciter des réactions souhaitables chez les autres.

“ Si vous voulez que les employés prennent des initiatives, vous devez construire une entreprise avec eux sur la base d'un partenariat. L'équipe doit connaître la mission, la vision et les valeurs sur lesquelles repose l'organisation. Sans cela, les objectifs qui leur sont fixés ne seront pas clairs à définir et à atteindre. Un élément très important qui influe sur l'engagement de l'équipe est de créer une atmosphère familiale et amicale, sans donner des ordres ni agir de manière condescendante.

- Szymon Łuczak, directeur du développement commercial de Biznes Butik Ltd, Pologne

PROCESSO DECISIONALE E DISCERNIMENTO →

ÊTRE PROACTIF

Être proactif au travail signifie qu'il faut toujours penser à l'avenir, planifier et se préparer à ce qui nous attend. C'est anticiper l'attendu pour mieux faire face à l'inattendu. Cela signifie prendre des mesures aujourd'hui pour améliorer le lendemain.

Sur le lieu de travail, les personnes proactives:

- font un meilleur usage des ressources, notamment du temps, de l'énergie et de l'argent;
- empêchent les problèmes de se produire;
- répondent rapidement et de manière appropriée aux problèmes qui ne peuvent être évités, réduisant ainsi leur impact négatif;
- ressentent un plus grand sentiment de contrôle et subissent moins de stress;
- se forge une réputation positive et puissante. (En fait, les personnes proactives sont souvent décrites comme des résolveurs de problèmes, penseurs stratégiques, autonomes, et même pratiquement clairvoyants)

Cela ne veut pas dire que les personnes proactives ne rencontreront pas, à l'occasion, des problèmes. Être proactif ne garantit pas une vie magique où tout va bien. Cependant, cela permet de réduire le nombre de problèmes. Et il est plus facile de résoudre ces problèmes tenaces et inévitables, car vous les traitez à un stade précoce, avant qu'ils ne deviennent des catastrophes. Apprendre à être proactif au travail est une compétence difficile à maîtriser, mais l'investissement en temps et en énergie en vaut la peine. Il s'agit à la fois d'une aptitude et d'une attitude, une façon de faire et une façon de penser qui, une fois combinées, deviennent une façon d'être. C'est véritablement ce qui différencie les professionnels ordinaires des professionnels exceptionnels.

INNOVATIONS ET STRATÉGIES D'APPRENTISSAGE C M PR D

En termes simples, une stratégie d'apprentissage est l'approche adoptée par un individu pour accomplir une tâche. Plus précisément, une stratégie d'apprentissage est la façon dont une personne organise et utilise un ensemble particulier d'habiletés afin d'apprendre un contenu ou d'accomplir d'autres tâches de façon plus efficace et efficiente à l'école ainsi que dans des contextes non scolaires (Schumaker et Deshler, 1992). Par conséquent, les enseignants qui enseignent des stratégies d'apprentissage enseignent aux élèves comment apprendre, plutôt que de leur enseigner un contenu spécifique du programme ou des compétences particulières.

L'innovation est communément définie comme la "réalisation de nouvelles combinaisons". Cependant, de nombreux universitaires et organisations gouvernementales ont donné leur propre définition de ce concept. Les différentes définitions ont en commun de mettre l'accent sur la nouveauté, l'amélioration et la diffusion. Une innovation est quelque chose d'original et de plus efficace et, par conséquent, de nouveau, qui "fait irruption" sur le marché ou dans la société. L'innovation est liée à l'invention, mais n'est pas la même chose: l'innovation est plus susceptible d'impliquer la mise en œuvre pratique d'une invention pour avoir un impact significatif sur un marché ou une société, et toutes les innovations ne nécessitent pas une nouvelle invention. Le contraire de l'innovation est l'exnovation.

ÊTRE PROACTIF →

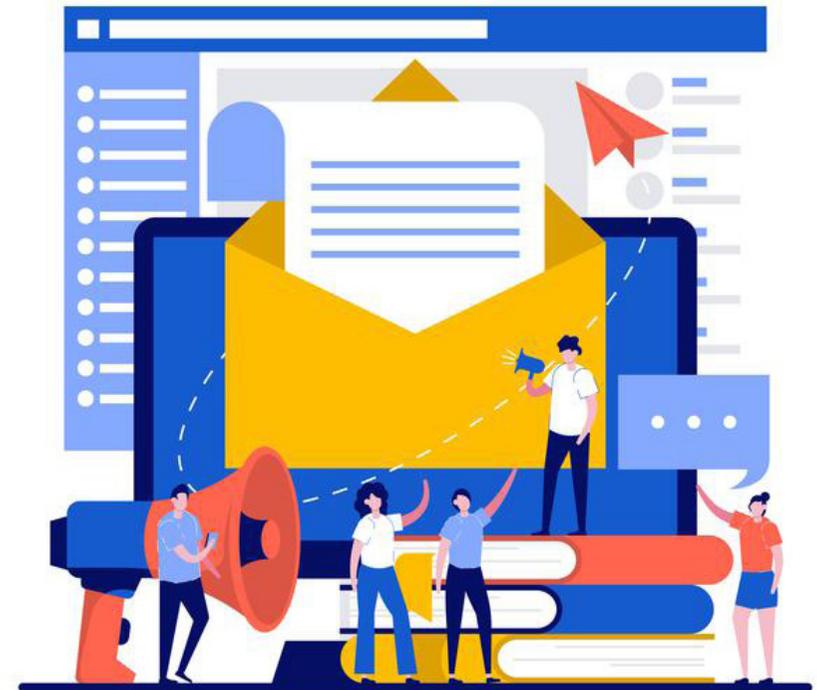
↓ L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES
D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

UTILISER DES RESSOURCES DE
MANIÈRE EFFICIENTE ET EFFICACE ↓

DIFFUSION ET EXPLOITATION C

La diffusion est un processus planifié de fourniture d'informations sur les résultats des programmes et des initiatives aux acteurs clés. Elle a lieu au fur et à mesure que les résultats des programmes et des initiatives sont disponibles. Il s'agit de faire connaître autant que possible les succès et les résultats du projet. Faire connaître le projet aura un impact sur d'autres organisations à l'avenir et contribuera à améliorer le profil de l'organisation qui réalise le projet. Pour diffuser efficacement les résultats, il convient de concevoir un processus approprié au début du projet. Ce processus doit couvrir le pourquoi, le quoi, le comment, le quand, le à qui et le où la diffusion des résultats aura lieu, à la fois pendant et après la période de financement.

L'exploitation est (a) un processus planifié de transfert des résultats fructueux des programmes et d'initiatives aux décideurs appropriés dans les systèmes locaux, régionaux, nationaux ou européens réglementés, d'une part, et (b) un processus planifié pour convaincre les utilisateurs finaux individuels d'adopter et / ou d'appliquer les résultats des programmes et initiatives, d'autre part. Il s'agit de maximiser le potentiel des activités financées, de sorte que les résultats soient utilisés au-delà de la durée du projet. Les résultats doivent être développés de manière à ce qu'ils puissent être adaptés aux besoins d'autres personnes, transférés à de nouveaux domaines, maintenus après la fin de la période de financement ou utilisés, pour influencer les politiques et pratiques futures.



COMPÉTENCES LINGUISTIQUES C PR D

La compétence linguistique est le système de connaissances linguistiques que possèdent les locuteurs natifs d'une langue. Elle se distingue de la performance linguistique, qui est la manière dont un système linguistique est utilisé dans la communication. Noam Chomsky a introduit ce concept dans son élaboration de la grammaire générative, où il a été largement adopté et la compétence est le seul niveau de langage étudié.

Selon Chomsky, la compétence est le système linguistique idéal qui permet aux locuteurs de produire et de comprendre un nombre infini de phrases dans leur langue, et de distinguer les phrases grammaticales des phrases non grammaticales.



• • ↓ INNOVATIONS ET STRATÉGIES
D'APPRENTISSAGE

UTILISER LES RESSOURCES DE
MANIÈRE EFFICACE ET EFFICIENTE ↓ •

D COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

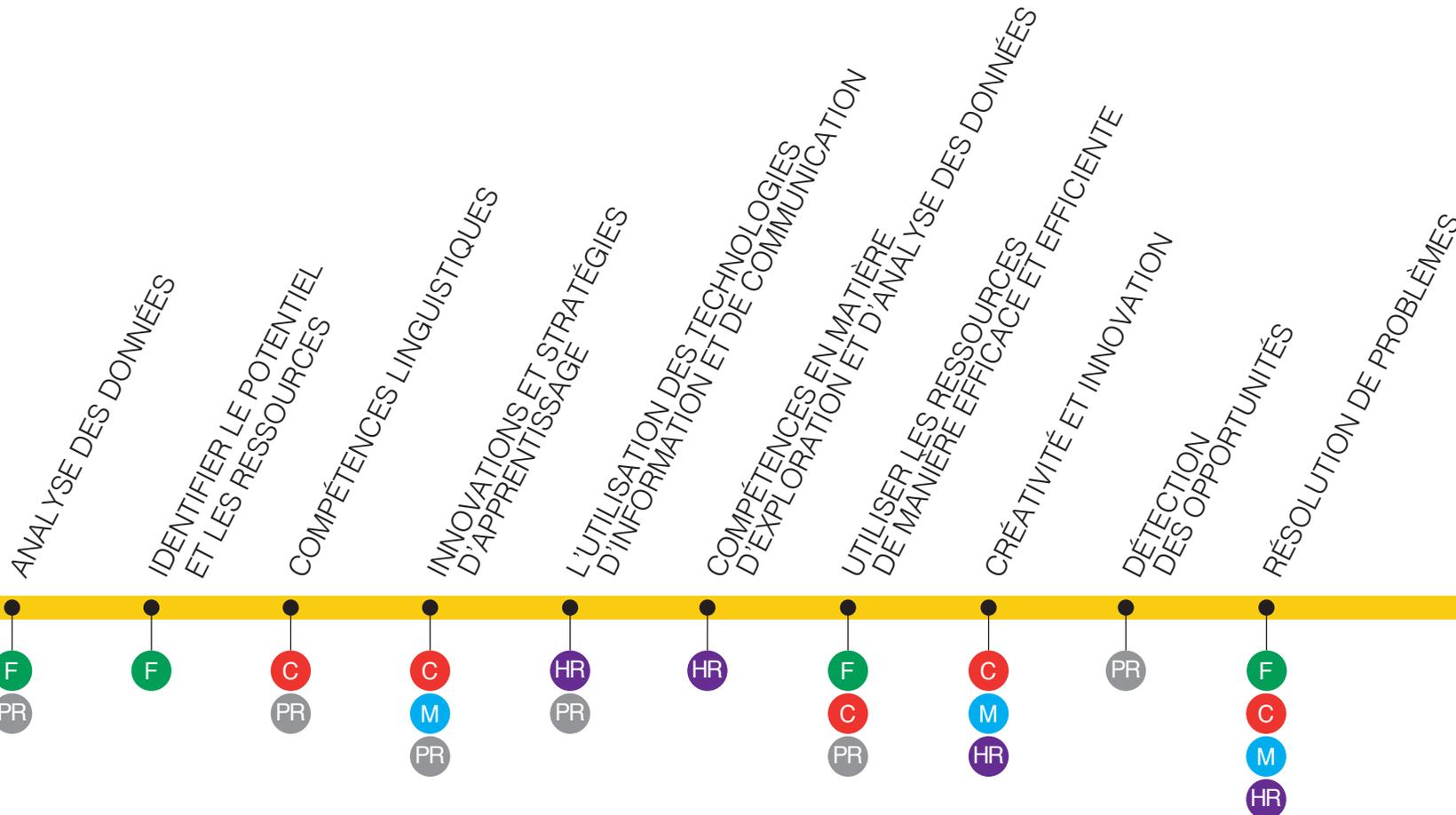
Les compétences numériques sont définies au sens large comme étant celles nécessaires pour “utiliser des appareils numériques, des applications de communication et des réseaux pour accéder à l’information et la gérer”.

- Compétences numériques de base - les principes fondamentaux permettant d'utiliser les technologies numériques.
- Communiquer - envoyer des courriels en toute sécurité, utiliser des pièces jointes et participer aux médias sociaux.
- Traiter l'information et le contenu - être conscient que tout le contenu en ligne n'est pas fiable, accéder au contenu sur plusieurs appareils.
- Effectuer des transactions - créer des comptes pour utiliser ou acheter des biens / services en ligne, utiliser différentes méthodes de paiement sécurisées.
- Résoudre des problèmes - présenter des solutions par le biais de logiciels et améliorer la productivité.
- Sécurité et légalité en ligne: comprendre les meilleures pratiques en matière de stockage / partage de données, de mise à jour et de sécurisation des mots de passe.

Elles sont définies comme les compétences numériques de base nécessaires dans un contexte professionnel ou personnel quotidien. Elles seront suffisantes pour de nombreuses personnes travaillant dans des lieux de travail traditionnels qui ont adopté des systèmes numériques pour améliorer l'efficacité, la sécurité et la connectivité.



D COMPÉTENCES NUMÉRIQUES



COMPÉTENCES D'EXPLORATION ET D'ANALYSE DES DONNÉES ↑

L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION



Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont un terme plus large pour les technologies de l'information (TI), qui désignent toutes les technologies de communication, y compris internet, les réseaux sans fil, les téléphones portables, les ordinateurs, les logiciels, les intergiciels, les vidéoconférences, les réseaux sociaux et autres applications et services médiatiques permettant aux utilisateurs d'accéder, d'extraire, de stocker, de transmettre et de manipuler des informations sous forme numérique.

Les TIC sont également utilisées pour faire référence à la convergence des technologies des médias, telles que les réseaux audiovisuels et téléphoniques avec les réseaux informatiques, au moyen d'un système unifié de câblage (y compris la distribution et la gestion des signaux) ou d'un système de liaison. Cependant, il n'existe pas de définition universellement acceptée des TIC, étant donné que les concepts, méthodes et outils liés aux TIC sont en constante évolution.

UTILISER LES RESSOURCES DE MANIÈRE EFFICACE ET EFFICIENTE →

COMPÉTENCES D'EXPLORATION ET D'ANALYSE DES DONNÉES D HR

L'analyse des données est un processus qui consiste à inspecter, nettoyer, transformer et modéliser des données dans le but de découvrir des informations utiles, de tirer des conclusions et de soutenir la prise de décision. L'analyse des données a de multiples facettes et approches, englobant diverses techniques sous une variété de noms, et est utilisée dans différents domaines des affaires, des sciences et des sciences sociales. Dans le monde des affaires d'aujourd'hui, l'analyse des données joue un rôle dans la prise de décisions plus scientifiques et aide les entreprises à fonctionner plus efficacement.



↓ L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

DÉTECTION DES OPPORTUNITÉS D PR

Le processus utilise une série de questions d'auto-évaluation, appelées écrans ou coupes pour enrichir une série d'idées vers des opportunités à potentiel de plus en plus élevé. Si l'idée ne passe pas le cap de la présélection, elle est mise de côté et n'est plus considérée. Elle n'est pas écartée car, comme nous le verrons plus tard, elle peut avoir une incidence sur une autre idée qui progresse.

Le processus d'identification des opportunités permet à des groupes ou à des individus de passer en revue un grand nombre d'idées rapidement et méthodiquement.

Ce processus permet d'identifier les idées à fort potentiel en permettant aux idées faibles d'échouer rapidement et à peu de frais, sur papier plutôt qu'en laboratoire ou en situation réelle.

Il renforce également les concepts émergents et fournit une méthode pour réintégrer dans le processus un flux d'autres idées déclenchées par un l'examen.

1. Générer une grande quantité d'idées brutes
2. Se poser la question: S'agit-il d'une opportunité?
3. Examen préliminaire: Cette idée est-elle bonne?
4. Autre examen: Est-ce que cela convient?
5. Deuxième coupe: Questions internes
6. Troisième coupe: Questions externes
7. Final Cut: Améliorer l'idée
8. Rapport: Préparer l'idée pour le processus de sélection
9. Le résultat: Une nouvelle opportunité potentielle.

PR

COMPÉTENCES DE RELATIONS PUBLIQUES ET DE MARKETING SOCIAL

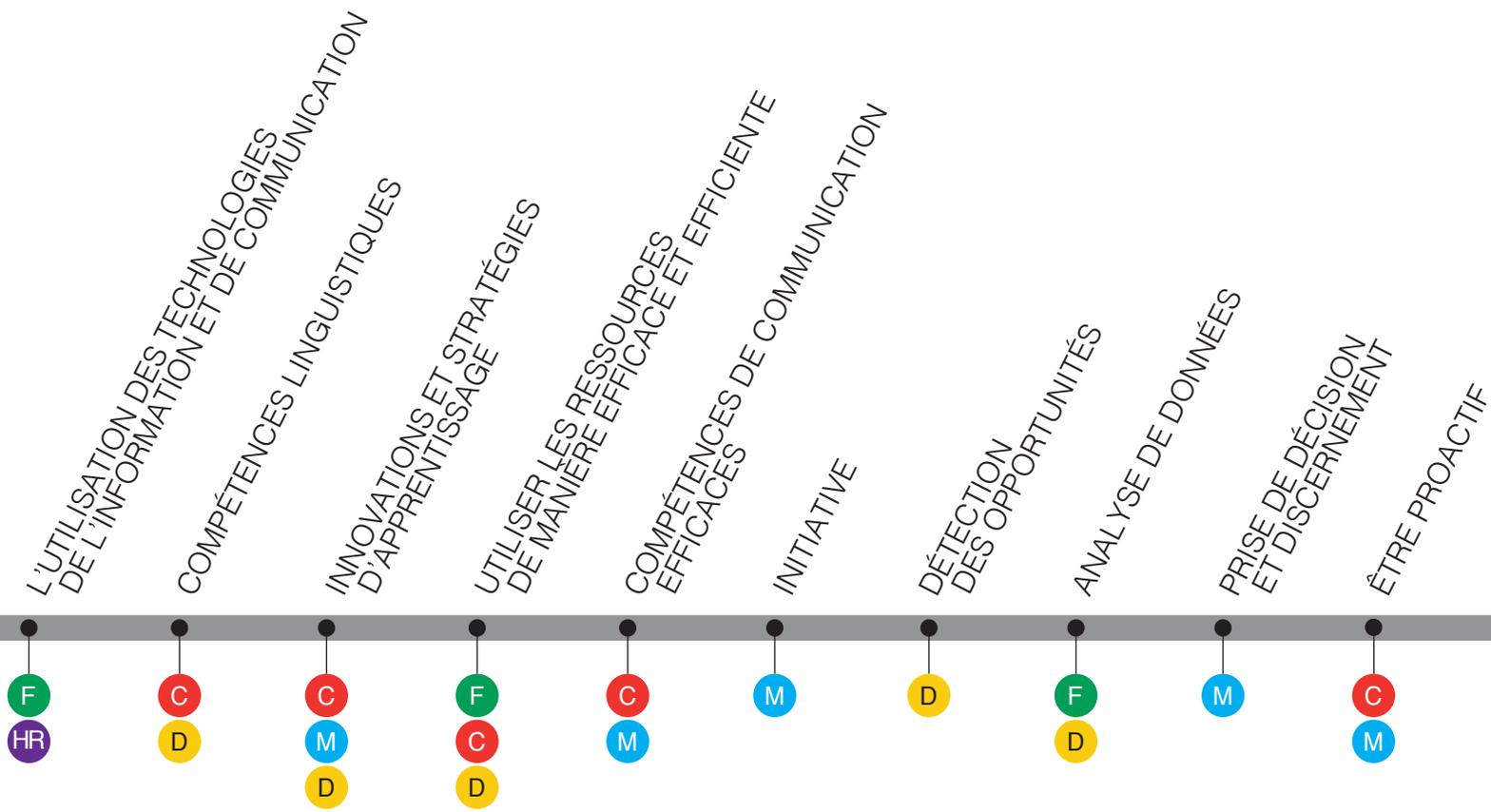
Les compétences en matière de relations publiques sont essentielles pour travailler dans une variété d'emplois qui nécessitent une communication régulière avec les autres. Elles comprennent généralement des compétences telles que la communication, la recherche et la capacité à identifier les tendances de l'opinion publique. Savoir comment tirer parti de ces compétences peut faire de vous un collaborateur précieux pour les services de communication et de marketing d'une entreprise.

Les compétences en relations publiques sont un large éventail de capacités et de compétences qui entrent généralement dans la catégorie des communications et du marketing. Ces compétences peuvent être utilisées à des fins très diverses, allant de l'introduction de nouveaux produits ou services à l'amélioration de la réputation d'une entreprise. Dans la plupart des cas, les compétences en relations publiques contribuent à façonner l'opinion publique, ce qui est particulièrement utile si une entreprise veut remodeler sa marque.



PR

COMPÉTENCES DE RELATIONS PUBLIQUES



INITIATIVE M PR

Lorsque vous faites preuve d'initiative, vous faites les choses sans qu'on vous le dise, vous vous renseignez sur ce que vous devez savoir, vous persévérez dans les moments difficiles et vous repérez et saisissez les occasions que d'autres laissent passer. Vous agissez, au lieu de réagir, au travail.

L'initiative est devenue de plus en plus importante sur les lieux de travail d'aujourd'hui. Les organisations veulent des employés capables de réfléchir rapidement et d'agir sans attendre que quelqu'un leur dise quoi faire. Après tout, c'est ce type de flexibilité et de courage qui pousse les équipes et les organisations à innover et à surmonter la concurrence.

L'initiative est devenue de plus en plus importante sur le lieu de travail d'aujourd'hui. Vous faites preuve d'initiative lorsque vous agissez sans qu'on vous dise quoi faire, que vous persistez face à l'inertie et aux difficultés, et que vous menez votre idée à bien.

Il existe six étapes que vous pouvez suivre pour développer votre propre initiative.

1. Élaborer un plan de carrière.
2. Développer sa confiance en soi.
3. Repérer les opportunités et les améliorations potentielles.
4. Vérifier le sens de vos idées.
5. Développer la persévérance.
6. Trouvez un équilibre.

PRISE DE DÉCISION ET DISCERNEMENT



Le **discernement** est défini comme la capacité de remarquer les détails les plus fins, la capacité de bien juger quelque chose ou la capacité de comprendre et d'appréhender quelque chose. Remarquer les détails distinctifs d'une peinture et comprendre ce qui rend l'art bon ou mauvais est un exemple de discernement.

La **prise de décision** est le processus qui consiste à faire des choix en identifiant une décision, en rassemblant des informations et en évaluant les autres solutions possibles.

L'utilisation d'un processus de prise de décision étape par étape peut vous aider à prendre des décisions plus délibérées et réfléchies en organisant les informations pertinentes et en définissant des alternatives. Cette approche augmente les chances que vous choisissiez l'alternative la plus satisfaisante possible.

Étape 1: Identifier la décision

Étape 2: Rassembler les informations pertinentes

Étape 3: Identifier les alternatives

Étape 4: Évaluer les preuves

Étape 5: Choisir parmi les alternatives

Étape 6: Prendre des mesures

Étape 7: Examiner votre décision et ses conséquences

“ Comprendre la situation - Définir les différentes questions/problèmes qui y sont associés - Proposer différentes solutions - Développer des alternatives - Mesurer et évaluer toutes les solutions - Arriver à une décision finale - Mettre en œuvre la solution choisie.

- Maria Koumparou, Chef de projet, Chypre

M

COMPÉTENCES DE GESTION

Pour réussir à planifier, organiser, diriger et contrôler, les managers doivent utiliser un large éventail de compétences. Les compétences managériales se répartissent en trois catégories de base:

Les compétences techniques

Les domaines spécialisés de connaissances et d'expertise et la capacité d'appliquer ces connaissances constituent les compétences techniques d'un gestionnaire. La préparation d'un état financier, la programmation d'un ordinateur, la conception d'un immeuble de bureaux et l'analyse d'une étude de marché sont autant d'exemples de compétences techniques.

Compétences en relations humaines

Les compétences en matière de relations humaines sont les compétences interpersonnelles que les gestionnaires utilisent pour atteindre leurs objectifs en utilisant les ressources humaines. Cet ensemble de compétences comprend la capacité de comprendre le comportement humain, de communiquer efficacement avec les autres et de motiver les individus à atteindre leurs objectifs.

Compétences conceptuelles

Les compétences conceptuelles comprennent la capacité de voir l'organisation comme un tout, de comprendre comment les différentes parties sont interdépendantes, et de d'évaluer les relations de l'organisation avec son environnement externe.



M

COMPÉTENCES DE GESTION



ANALYSE SWOT M

SWOT signifie “Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats” (forces, faiblesses, opportunités et menaces). Il s’agit d’une méthode d’analyse de l’environnement et de la position de l’entreprise dans celui-ci.

Le SWOT se compose de deux parties : les forces et les faiblesses se rapportent à l’intérieur de l’entreprise, tandis que les opportunités et les menaces sont externes à l’entreprise et existent dans l’environnement.

La force d’une entreprise peut être de gérer le processus de création d’une marque de manière rapide et complète. Ses faiblesses pourraient résider dans la distribution des produits ou les retards de paiement. Il s’agit de problèmes internes qui doivent être compris et traités en permanence.

Souvent, on fait appel à des consultants pour évaluer ces deux aspects en pensant qu’une personne extérieure pourrait donner un meilleur aperçu de l’entreprise.

Les deux facteurs externes, les opportunités et les menaces, ne sont pas sous le contrôle de l’entreprise. L’environnement, composé d’événements sociaux, économiques, juridiques, réglementaires, nationaux et même internationaux, doit être analysé en permanence.





CONNAISSANCE DES POLITIQUES M

La connaissance des politiques fournissent les bases institutionnelles pour la création, la gestion et l'utilisation de la connaissance organisationnelle ainsi que les bases sociales pour équilibrer la compétitivité globale avec l'ordre social et culturel. Les politiques de la connaissance peuvent être envisagées sous plusieurs angles: le lien nécessaire avec l'évolution technologique, les taux relatifs de changement technologique et institutionnel, le contrôle ou la réglementation, les obstacles posés par le cyberspace, etc.

Les politiques sont les paradigmes du gouvernement et de toutes les bureaucraties. Les politiques fournissent un contexte de règles et de méthodes pour guider la manière dont les grandes organisations assument leurs responsabilités. Les politiques en matière de connaissances organisationnelles décrivent les aspects institutionnels de la création, de la gestion et de l'utilisation des connaissances dans le cadre du mandat ou du modèle d'entreprise d'une organisation. Les politiques de connaissances sociales établissent un équilibre entre les progrès de l'économie de la connaissance pour promouvoir la compétitivité mondiale et les valeurs sociales, telles que l'équité, l'unité et le bien-être des citoyens.

HR

COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE RESSOURCES HUMAINES

La gestion des ressources humaines était à l'origine connue sous le nom de gestion du personnel ou des personnes. Dans le passé, son rôle était assez limité. Au sein de toute entreprise ou organisation, la GRH est une manière formelle de gérer les personnes. C'est un élément fondamental de toute organisation et de sa gestion.

Les principales responsabilités du service du personnel comprennent le recrutement, l'évaluation, la formation et la rémunération des employés. Le département des ressources humaines s'occupe de toutes les questions auxquelles est confronté le personnel dans sa capacité de travail au sein d'une organisation. Les RH s'intéressent à des pratiques de travail spécifiques et à la manière dont elles affectent les performances de l'organisation.

Aujourd'hui, la gestion des ressources humaines s'occupe de:

- Tout ce qui concerne la gestion des personnes au sein d'une entreprise ou d'une organisation. Cela signifie les décisions, les stratégies, les principes, les opérations, les pratiques, les fonctions, les activités et les méthodes utilisées pour gérer les employés.
- Le type de relations que les gens entretiennent sur leur lieu de travail et tout ce qui affecte ces relations de manière positive ou négative.
- S'assurer que les employés sont satisfaits des conditions de leur emploi. Cela conduit à de meilleurs services et à une meilleure production de biens et contribue au succès de l'entreprise.



HR

COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE RESSOURCES HUMAINES

GESTION DE L'ÉQUIPE

TRAVAIL D'ÉQUIPE

LA COORDINATION AVEC LES AUTRES

MOTIVER LE CHANGEMENT PAR LA PARTICIPATION

CAPACITÉ À CONSTITUER UNE ÉQUIPE EFFICACE

PARTAGE DE MOTIVATION

D

D

COMPÉTENCES D'EXPLORATION ET D'ANALYSE DE DONNÉES

D

PR

UTILISATION DES TECHNOLOGIES ET DE COMMUNICATION

C

M

INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

F

C

M

D

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

C

M

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D

D



GESTION DE L'ÉQUIPE HR

La gestion d'équipe est la capacité d'un individu ou d'une organisation à administrer et à coordonner un groupe d'individus pour réaliser une tâche. La gestion d'équipe implique le travail en équipe, la communication, la fixation d'objectifs et l'évaluation des performances. En outre, la gestion d'équipe est la capacité à identifier les problèmes et à résoudre les conflits au sein d'une équipe. Il existe plusieurs méthodes et styles de leadership qu'un manager d'équipe peut adopter pour augmenter la productivité du personnel et construire une équipe efficace. Sur le lieu de travail, les équipes peuvent revêtir de nombreuses formes et tailles, mais elles travaillent toutes ensemble et dépendent les unes des autres. Elles communiquent et s'efforcent toutes d'atteindre un objectif spécifique. Les équipes de gestion sont un type d'équipe qui accomplit des tâches telles que la gestion et les conseils aux autres employés et aux équipes qui travaillent avec eux. Alors que les équipes de travail, les équipes parallèles et les équipes de projet sont responsables de la réalisation directe d'un objectif, les équipes de gestion sont chargées de fournir une direction générale et une assistance à ces équipes.





TRAVAIL D'ÉQUIPE

Le travail en équipe est l'effort de collaboration d'un groupe en vue d'atteindre un objectif commun ou d'accomplir une tâche de la manière la plus efficace et la plus efficiente possible. Ce concept s'inscrit dans le cadre plus large d'une équipe, qui est un groupe d'individus interdépendants qui travaillent ensemble à la réalisation d'un objectif commun. Les conditions de base pour un travail d'équipe efficace sont une taille adéquate de l'équipe. Le contexte est important, et la taille des équipes peut varier en fonction de l'objectif. Une équipe doit comprendre au moins 2 membres, et la plupart des équipes ont une taille comprise entre 2 et 100 membres.

Les équipes doivent être en mesure de tirer parti des ressources pour être productives (c'est-à-dire des terrains de jeu ou des espaces de réunion, des horaires prévus pour la planification, les conseils d'entraîneurs ou de superviseurs, le soutien de l'organisation, etc.), et des rôles clairement définis au sein de l'équipe afin que chacun ait un objectif clair. Le travail d'équipe est présent dans tout contexte où un groupe de personnes travaille ensemble pour atteindre un objectif commun. Ces contextes comprennent une organisation industrielle (équipes de travail formelles), l'athlétisme (équipes sportives), une école (camarades de classe travaillant sur un projet) et le système de santé (équipes en salle d'opération). Dans chacun de ces contextes, le niveau de travail en équipe et d'interdépendance peut varier de faible à intermédiaire, puis à élevé, en fonction du degré de communication, d'interaction et de collaboration entre les membres de l'équipe.

Comment résoudre les problèmes au sein d'une équipe?

 *En identifiant les rôles et les responsabilités en fonction des compétences et des fonctions du poste. Mettre en évidence le problème. Essayer de partager sa transformation en un objectif. Construire des cartes logiques partagées qui reconstituent le processus de cause à effet en le transformant en objectifs et moyens. Partager les stratégies de développement et d'intervention pour résoudre le problème (méthode PCM).*

- Anthi Gavriel, Chypre

COORDINATION AVEC LES AUTRES

Le processus d'organisation des personnes ou des groupes de manière à ce qu'ils travaillent ensemble correctement et bien. Dans une organisation, la coordination efficace des composantes internes et externes permet de réduire les complexités (internes et externes). Par conséquent, l'organisation connaît une augmentation de la productivité, une intégration plus facile des dynamiques organisationnelles aux niveaux micro et macro, une meilleure connexion des rôles entre les groupes intra-organisationnels et inter-organisationnels, ainsi que l'établissement de la confiance entre les groupes concurrents et la définition des tâches organisationnelles. La coordination est principalement de deux types: la coordination interne et la coordination externe, comme décrit ci-dessous.

Coordination interne

La coordination interne consiste à établir une relation entre tous les gestionnaires, les cadres, les départements, les divisions, les branches et les employés ou travailleurs. Ces relations sont établies dans le but de coordonner les activités de l'organisation. La coordination interne comprend deux groupes:

- Coordination verticale - Dans la coordination verticale, une autorité supérieure coordonne son travail avec celui de ses subordonnés et vice versa. Par exemple, un directeur des ventes coordonnera ses tâches avec ses superviseurs des ventes. D'autre part, tous les superviseurs des ventes s'assurent qu'ils travaillent en harmonie avec le directeur des ventes.
- Coordination horizontale - Dans la coordination horizontale, les employés de même statut établissent une relation entre eux pour une meilleure performance. Par exemple, la coordination entre les chefs de service, ou les superviseurs, ou les collègues de travail, etc.



COORDINATION AVEC LES AUTRES HR

En d'autres termes, dans le cadre de la coordination interne, un employé rend compte soit verticalement au supérieur hiérarchique et/ou aux subordonnés, soit horizontalement aux collègues et/ou aux collaborateurs.

Coordination externe

Comme son nom l'indique, la coordination externe consiste à établir une relation entre les employés de l'organisation et les personnes extérieures à celle-ci.

Ces relations sont établies dans le but de mieux comprendre les personnes extérieures comme les agences de marché, le public, les concurrents, les clients, les agences gouvernementales, les institutions financières, etc.

En général, les organisations confient à un responsable des relations publiques (RP) la responsabilité d'établir des relations cordiales entre les employés de l'organisation et les personnes extérieures.





MOTIVER LE CHANGEMENT PAR LA PARTICIPATION HR

Que vous souhaitiez qu'un employé participe davantage aux réunions ou que votre conjoint s'implique davantage dans les tâches ménagères, vous ne pouvez pas forcer quelqu'un à modifier son comportement.

Vous pouvez toutefois exercer une forte influence sur une autre personne. Mais le harcèlement, la supplication ou la menace ne sont pas des moyens efficaces de motiver les autres à changer.

La meilleure façon d'avoir une influence positive sur quelqu'un est de lui poser une question qui l'amène à examiner son comportement de près.

L'effet question-comportement peut être utile dans de nombreuses circonstances. En voici quelques exemples:

- Influencez vos employés. Si vos employés sont devenus un peu trop détendus à l'idée d'arriver en retard aux réunions, envoyez un sondage par e-mail qui demande: "Allez-vous arriver à l'heure à la réunion de cette semaine?".
- Motivez un membre de votre famille. Si votre conjoint ramène des piles de papiers du bureau, demandez-lui: "Vas-tu faire plusieurs heures de travail à la maison chaque soir?" La clé est de poser la question sur un ton doux et non sarcastique.
- Utilisez-la en marketing. Les publicités qui posent des questions comme "Est-ce que ce sera l'année où vous vous récompenserez enfin de votre dur labeur?" peuvent convaincre les gens d'acheter certains produits.
- Les campagnes de service public. La plupart des gens connaissent déjà les dangers et les avantages du recyclage ou du port de la ceinture de sécurité, les conférences ne sont donc pas efficaces. Mais poser des questions comme "Allez-vous voter cette année?" ou "Allez-vous vous faire vacciner contre la grippe?" amène les gens à confronter leurs croyances et leur comportement, ce qui peut conduire à un changement positif.



CAPACITÉ À CONSTITUER UNE ÉQUIPE EFFICACE HR

La constitution d'une équipe performante ne se limite pas à rassembler au hasard un groupe d'individus talentueux. Pour qu'une équipe soit vraiment efficace, ses membres doivent s'unir autour d'une même vision et être motivés pour donner vie à cette dernière. Ils doivent partager des objectifs clairs et mesurables, et s'engager à jouer chacun leur rôle dans la réussite globale du groupe.

Établir un plan

Vous avez besoin d'un objectif clair et mesurable pour ce que vous voulez accomplir.

Créez une carte claire

Les leaders doivent à leurs équipes une réponse à la même question que les jeunes enfants posent souvent à leurs parents avant de partir pour un long trajet: "Où allons-nous et comment allons-nous y arriver?" En d'autres termes, quel est l'objectif et comment allons-nous mesurer les progrès en cours de route? Cela peut paraître simple, mais c'est souvent l'un des plus grands défis auxquels sont confrontés les équipes, les divisions et les entreprises. À quoi ressemble le succès? Si vous deviez mettre en place un tableau d'affichage pour suivre le succès dans le temps, que mesurerait-il?

Avoir un tableau d'affichage partagé

Un autre avantage d'avoir un plan simple est qu'il crée un objectif commun qui contre balancera la tendance des gens à s'identifier comme faisant partie de groupes plus petits. Mais comme l'objectif de l'équipe est clair et qu'il y a un tableau d'affichage externe pour suivre les progrès, il y a un plus grand sentiment de "nous" dans l'équipe que la dynamique "nous et eux" qui peut souvent diviser les collègues dans les entreprises.



PARTAGE DE MOTIVATION

La motivation est au cœur de la réussite. Elle suscite la passion, donne de la joie lorsque les objectifs sont atteints et nous rend optimistes face à l'échec.

La motivation provient de deux sources:

- La motivation intrinsèque: Il s'agit de la motivation qui provient de facteurs "internes" pour répondre à des besoins personnels. Nous faisons les choses que nous faisons parce que nous les aimons, et non parce que nous y sommes obligés. Intrinsèque signifie interne ou à l'intérieur de soi ; lorsque vous êtes motivé de manière intrinsèque, vous aimez un intérêt, un cours ou le développement d'une compétence uniquement pour l'accomplissement de l'éducation et le plaisir. L'EMS est un domaine professionnel qui touche vraiment à notre motivation intrinsèque. Nous n'allons pas prendre notre retraite avec des manoirs ou des jets privés; au contraire, nous tirons notre satisfaction du fait d'aider les autres et d'être la meilleure partie de leur pire journée.

Il s'agit, par exemple, d'explorer les possibilités de développement personnel pour la satisfaction d'être compétent dans une tâche, ou de fixer les normes pour devenir un modèle ou un mentor. Quoi que vous entreprenez, vous le faites pour votre accomplissement personnel et votre gratification.

- La motivation extrinsèque: Il s'agit de la motivation provenant de facteurs externes qui sont donnés ou contrôlés par d'autres. Le salaire ou les louanges en sont de bons exemples. Ce type de motivation est partout et fréquemment utilisé dans la société.

Lorsque vous êtes motivé à accomplir, réaliser, apprendre ou faire quelque chose en fonction d'un résultat hautement considéré, plutôt que pour le plaisir, le développement ou l'épanouissement personnel, vous êtes motivé de manière extrinsèque.

CONCLUSION

Merci d'avoir utilisé le manuel interactif d'auto-apprentissage! Nous espérons avoir réussi à vous donner une image de ce qu'est un entrepreneur social et vous avoir donné un plus grand intérêt pour l'entrepreneuriat social. Nous tenons à remercier tous les experts qui ont participé et les utilisateurs qui se serviront de ce manuel, et espérons qu'il s'avérera bénéfique pour tous.

Si vous voulez en savoir plus sur le projet, visitez le site: <https://www.isseproject.eu/en/index.htm>. Si vous avez des questions concernant le manuel, envoyez un courriel à: communication@europeanprojects.org