



pactes

la lettre client de pactes conseil
pascal gallois / olivier herlin / thierry heurteaux

conseil en stratégie sociale
téléphone 01 55 34 32 30

**Gisèle Guennec, responsable
RH des Ateliers du Sud-Est
Louis Vuitton :**

« Le rôliste améliore l'apprentissage en formation »



**Pourquoi avez-vous demandé
l'intervention d'un rôliste dans vos
formations ?**

J'ai été convaincue en suivant moi-même une première session-test : le rôliste a apporté de la nouveauté, créé une dynamique et suscité un regain d'attention auprès de tous les participants. De plus, grâce à la préparation des cas et situations, le rôliste a joué des personnages qui nous ressemblent vraiment. C'était totalement crédible, et nous avons évité les jeux de rôles entre stagiaires qui peuvent avoir deux travers : tomber dans la caricature ou dans l'excès de gentillesse entre collègues.

**Lors des stages qui ont suivi, l'apprentissage
et les résultats après formation ont-ils été
meilleurs ?**

Oui, sans aucun doute. Les chefs d'équipe avaient acquis des réflexes, dépassé leurs peurs. Ils ont pu aller sur le terrain avec plus de spontanéité et agir avec un meilleur savoir-faire. Les objectifs qui leur étaient fixés ont été largement atteints. L'intervention du rôliste permet de se confronter à une « presque-réalité », et la possibilité d'arrêter le jeu à tout moment, de disséquer ce qui s'est passé et de tenter une variante est très intéressante. Il faut toutefois que ce rôliste soit un vrai acteur, pas quelqu'un qui s'improvise comédien.

**Pour vous, quels sont les thèmes de formation
qui se prêtent à l'utilisation de cet outil ?**

Toutes les techniques de management qui impliquent des relations en face à face. Mais aussi les techniques de développement personnel, et les formations de formateurs où il est indispensable de bien comprendre ce qui se joue entre membres d'un groupe.

conseil

Rôliste : quand la « vraie vie » s'invite en formation

Avec le « rôliste », un comédien-consultant qui débarque à l'improviste dans les formations et amène les participants à jouer le jeu à 100%, Pactes Conseil propose à ses stagiaires des mises en situation d'un réalisme étonnant. Idéal pour passer à l'acte sans attendre le retour dans l'entreprise.



Tous les managers ont participé à des jeux de rôle lors de formations. L'exercice a son intérêt – passer de la théorie à la pratique –, il s'adapte bien aux situations simples, mais il a aussi des limites : on ne va pas se piéger ou s'agresser entre collègues, et il n'est pas donné à tout le monde de jouer le délégué syndical plus de quelques minutes.

Alors, quand la porte de la salle s'ouvre sur un inconnu qui ressemble

à un vrai délégué (jusqu'au badge épinglé sur la chemise) et qu'il vous aborde d'un vibrant « qu'est-ce que c'est cette histoire de prime supprimée ? », la tension monte d'un coup. Pour le stagiaire, qui s'était pourtant préparé, et pour ses collègues.

Olivier Herlin, consultant à Pactes Conseil, témoigne :

« en quelques secondes, le groupe se met en tension, mais une tension positive et constructive. Tout le monde est concentré à l'extrême. L'émotion est forte et rien de ce qui se passe ne sera oublié : parfois, on m'en parle encore 5 ans après ! ». Rien de tel, on l'imagine, pour booster des formations comportementales...

Car le rôliste n'est pas seulement un comédien professionnel : c'est aussi un consultant qui, avec

formation

Aider les managers à prévenir l'absentéisme

Les managers dont les équipes ont un fort taux d'absentéisme — le phénomène touche toujours certaines populations plus que d'autres — tireront profit de cette formation d'une journée à caractère pratique. Elle les aide à prendre conscience du phénomène (calcul de taux, coûts, seuils d'alerte). En parallèle, à travers des mises en situation, elle leur apprend à communiquer sur l'absentéisme vers leur équipe et à conduire différents types d'entretiens de retour à la suite d'un arrêt long ou d'une multiplication des arrêts. Ce stage d'une journée peut être organisé en intra ou interentreprises.



Renseignements : Pascal Gallois, Pactes Conseil, 01 55 34 32 30 gallois@pactes-conseil.com

• Pour en savoir plus : www.pactes-conseil.com

l'animateur, a passé des heures à concocter le caractère de son personnage, les multiples scénarios possibles, les cinq ou six « sorties » de fin de jeu. Le matin même, à l'insu des participants, il s'est enquis auprès de l'animateur du fonctionnement du groupe et de la personnalité de ses membres. « Selon les aptitudes et les réactions des uns et des autres, il met la barre plus ou moins haut et s'adapte en direct, explique Olivier Herlin. Mais jamais, en aucun cas, il ne cherche à casser ou à rabaisser : il fait travailler et progresser ».

Certes, un rôliste ne reproduira pas la « vraie vie » de l'entreprise. Mais il s'en approche bigrement quand il joue le collaborateur de mauvaise foi, l'agent de maîtrise informé au dernier moment du report de ses vacances, le syndicaliste qui distribue des tracts avec aplomb à la cantine ou le chômeur de longue durée qui apprend que ses Assedic n'ont pas été versées...

« Je choisis parfois de faire du "stop and go", complète Olivier Herlin : à tout moment, le groupe peut demander un temps mort pour commenter la situation ou proposer une variante, par exemple essayer une question ouverte. Il constate alors que le rôliste réagit différemment et que le scénario change de trajectoire : difficile de faire plus démonstratif ».

Alors que beaucoup d'évaluations d'après stage disent en substance

« j'ai appris beaucoup, reste à mettre en pratique », les sessions dans lesquelles un rôliste est intervenu inspirent des commentaires d'une autre tonalité : « j'ai enfin osé me lancer », « j'ai testé une attitude à laquelle je ne croyais pas, et ça marche ! », « j'ai mesuré combien ma façon de m'imposer suscitait des blocages ». Aujourd'hui, Pactes Conseil utilise cet outil dans près de la moitié de ses formations : conduite d'entretiens, négociation, recrutement, animation d'équipe, gestion de l'agressivité des clients, management de projet...

Thierry Heurteaux, également consultant à Pactes Conseil, trouve au rôliste un autre avantage décisif : « trop souvent, les managers placent la relation sociale sur le terrain du juridique, du politique et du rapport de force ; à l'inverse, ils sous-estiment la dimension relationnelle et de ce fait, se compliquent encore plus la tâche ».

Impossible d'en rester là, quand grâce au rôliste, on aura subi la colère du délégué syndical attaqué de front, puis expérimenté avec succès le questionnement et la reformulation. « Les relations sociales supposent le respect des hommes, des règles et des objectifs de l'entreprise, rappelle Thierry Heurteaux. Avec un rôliste, on fait résonner efficacement ces trois dimensions ».

Renseignements : Olivier Herlin, Pactes Conseil, 01 55 34 32 30 herlin@pactes-conseil.com

loc-notes...notes...bloc-notes...bloc-note

• Catalogue formation

Le catalogue 2007 des formations intra- entreprises Pactes Conseil est paru. Il propose une dizaine de stages sur les relations sociales et leur management, dont un en anglais pour les managers étrangers nommés dans l'Hexagone. Téléchargement sur www.pactes-conseil.com ou envoi sur simple demande.

• Démonstration rôliste

Vous voulez voir un rôliste en pleine action et mesurer son apport dans une formation ? Pactes Conseil, en partenariat avec "La Porte S'Ouvre", organise une démonstration le 8 mars prochain à Paris. Inscription préalable obligatoire.

• Conférence

Pactes Conseil et le cabinet Sango Consulting organisent en mars prochain une conférence sur le thème de l'équilibre perçu entre rétribution et contribution pour les salariés du secteur tertiaire ; en particulier dans la banque et l'assurance, dont l'un des soucis majeurs va être d'attirer et de retenir des jeunes ces prochaines années.

• Handicap et management

Pactes Conseil mène une mission importante au ministère de l'Agriculture et de la Pêche. Objectif : étudier sur une douzaine de situations l'accueil et l'intégration des agents handicapés et le rôle que doit jouer le management dans ces processus.

• Pour en savoir plus : 01 55 34 32 30