Contenu de Staffing Management Academy

Formation en ligne	Thèmes	Objectifs de la formation
Cours d'introduction « Les Fondations du manager » Cette introduction permet de poser les bases essentielles du rôle de manager et de fournir un cadre de référence clair.		
Les fondations managériales	• Les différents styles de management • La gestion du temps • Communication managériale • Responsabilité et posture du manager • Gestion du changement	Tu apprendras à adopter la posture d'un manager, à adapter ton style de management aux situations rencontrées, à mieux organiser ton temps et tes priorités, à communiquer avec efficacité auprès de ton équipe et à accompagner le changement de manière structurée.

Durée: env. 20 min.

Formation en ligne	Thèmes	Objectifs de la formation
Cours « Gestion de la performance » La performance est au cœur des priorités des agences et constitue un élément que le manager doit rapidement maîtriser. Tu apprendras à fixer des objectifs clairs et motivants, à accompagner la progression de tes collaborateur·rice·s, à reconnaître leurs contributions et à développer une culture de la performance individuelle et collective.		
Fixer des objectifs SMART	• La méthodologie SMART • La cascade des objectifs • La préparation de l'entretien	Tu apprendras à fixer des objectifs SMART clairs et motivants, à les décliner de manière cohérente à tous les niveaux de l'agence et à construire les objectifs

Formation en ligne	Thèmes	Objectifs de la formation
	• La co-construction	avec tes collaborateur·rice·s afin de renforcer leur engagement et leur responsabilisation.
Améliorer la performance	• Diagnostiquer avant d'agir • Détecter les signaux d'alerte • Les causes d'une baisse de performance • Les erreurs fréquentes • Préparer l'entretien • Méthode pour structurer la conversation	Tu apprendras à identifier les causes d'une baisse de performance, à distinguer un problème de compétence, de motivation ou de contexte, et à conduire un entretien structuré permettant d'accompagner efficacement la progression de tes collaborateur·rice·s.
Montrer de la reconnaissance	• L'importance de la reconnaissance • 4 formes de reconnaissance • S'adapter au profil • La méthode ORI • Créer des réflexes au quotidien • Les erreurs fréquentes	Tu apprendras à utiliser la reconnaissance comme un véritable levier de motivation, à adapter ton approche au profil de chaque collaborateur·rice et à intégrer des pratiques simples et efficaces dans ton management quotidien.
Gérer la performance collective	• Performance individuelle vs performance collective • 5 leviers de performance collective • Les rituels d'équipe • Les dynamiques collectives en agence • Les erreurs fréquentes	Tu apprendras à développer une culture de la performance collective, à renforcer la coopération au sein de ton équipe, à mettre en place des rituels managériaux efficaces et à agir sur les principaux leviers favorisant les résultats de l'agence.

Durée: env. 1 heure 30 min.

Formation en ligne	Thèmes	Objectifs de la formation
Cours « Communication sensible – Cadre & équité » Dans ce cours, tu apprendras à communiquer avec fermeté et respect lorsque les situations sont délicates, à poser un cadre clair, à gérer les situations sensibles avec équité et à sécuriser tes décisions grâce aux bases du droit suisse.		
Refuser une demande	• La difficulté du refus • Méthode pour un refus constructif • 3 façons de dire 'Non' et leurs conséquences • Tenir sa position face à l'insistance • Les erreurs fréquentes	Tu apprendras à refuser une demande avec clarté, respect et assertivité, à expliquer ta décision de manière constructive, à maintenir ta position face à l'insistance et à préserver la relation tout en assumant pleinement ton rôle de manager.
Adresser un problème de comportement	• Distinction comportement vs personnalité • Le bon moment pour recadrer • La méthode FIAE • Gestion des 3 réactions défensives classiques • Les erreurs fréquentes	Tu apprendras à distinguer un comportement d'un trait de personnalité, à intervenir au bon moment, à conduire un entretien de recadrage de manière structurée et à gérer les réactions défensives avec calme et professionnalisme.
Gérer l'absentéisme	• 4 profils d'absentéisme et la réponse adaptée • L'entretien de retour et la méthode ACIE • Les 3 niveaux de réponse managériale • Gérer l'impact sur l'équipe en place • Les erreurs fréquentes	Tu apprendras à identifier les différentes situations d'absentéisme, à conduire un entretien de retour efficace, à adapter ta réponse managériale selon le contexte et à préserver l'équilibre de l'équipe tout en accompagnant le ou la collaborateur·rice concerné·e.

Formation en ligne	Thèmes	Objectifs de la formation
Connaître le cadre légal suisse	• Les sources du droit et leur hiérarchie • Délai de congé et protections • Obligations spécifiques dans le staffing • Protection de la personnalité, discrimination et protection des données • Les zones de risque juridique du manager • Les erreurs juridiques fréquentes	Tu apprendras à comprendre les principales règles juridiques applicables au management en Suisse, à identifier les situations présentant un risque légal, à prendre des décisions conformes au cadre légal et à collaborer avec les référents en matière de ressources humaines lorsque la situation l'exige.

Durée: env. 1 heure 30 min.

Formation en ligne	Thèmes	Objectifs de la formation
Cours « Conversations difficiles – Tensions & émotions » Gérer les émotions de son équipe fait partie du quotidien d'un manager et représente un vrai défi. Dans ce module, tu apprendras à gérer les émotions avec calme, à mener des conversations difficiles de manière constructive, à désamorcer les tensions, à accueillir le feedback avec ouverture et à traiter les conflits avant qu'ils ne prennent de l'ampleur.		
Gérer la frustration	• Comprendre les causes de la frustration • Identifier les signaux • L'importance du factuel et la méthode EFC • Comment transformer la plainte en échange constructif	Tu apprendras à identifier les causes et les signes de frustration, à accueillir les émotions sans les amplifier, à ramener la discussion vers des faits concrets et à transformer une plainte en un échange constructif orienté vers des solutions.

Formation en ligne	Thèmes	Objectifs de la formation
Accompagner la détresse personnelle	• Comprendre la détresse personnelle dans un cadre professionnel • Repérer les signaux de détresse • Le rôle du manager et ses limites • La méthode OSBD et l'écoute active • Les erreurs fréquentes • Protéger l'équipe	Tu apprendras à reconnaître les signaux de détresse personnelle, à adopter une posture d'écoute professionnelle adaptée, à accompagner tes collaborateur·rice·s avec empathie tout en respectant les limites de ton rôle de manager et à mobiliser les ressources appropriées lorsque la situation l'exige.
Accepter un feedback constructif sur soi	• Comprendre la difficulté de recevoir du feedback de ses équipes • L'importance du feedback ascendant • Les réactions instinctives à éviter • Comprendre l'impact de sa réaction • Comment adopter une posture constructive et transformer l'échange en levier de progression • La méthode ACPC • L'exemplarité du manager	Tu apprendras à accueillir le feedback avec ouverture, à gérer tes réactions de manière constructive, à transformer les remarques de ton équipe en opportunités de progression et à renforcer ton exemplarité et la confiance au sein de l'équipe.
Gérer les conflits	• Les stades d'un conflit • L'importance de la neutralité et du factuel • Comment traiter un conflit avec une démarche structurée • Informel vs traçabilité • Quand escalader • La méthode DESC	Tu apprendras à identifier les différentes étapes d'un conflit, à intervenir avec neutralité et méthode, à conduire un échange structuré permettant de désamorcer les tensions et à déterminer quand une situation nécessite une escalade ou un accompagnement complémentaire.

Durée: env. 1 heure 30 min.

Formation en ligne	Thèmes	Objectifs de la formation
Cours « Coaching & Développement » Le manager doit pouvoir faire évoluer ses équipes et les accompagner dans leur carrière. Dans ce module, tu apprendras à faire grandir tes collaborateur·rice·s grâce à une posture de coach, à développer leur potentiel, à renforcer leur engagement et à fidéliser durablement les talents de ton équipe.		
Accompagner le développement personnel	• Comprendre ce qu'est le développement personnel • Compétences techniques vs comportementales • Compétences actuelles vs potentiel de développement • Comment objectiver et suivre le développement • Préparer et conduire un entretien de développement • Construire un plan de développement	Tu apprendras à identifier le potentiel de développement de tes collaborateur·rice·s, à distinguer les compétences techniques des compétences comportementales, à conduire un entretien de développement structuré et à construire un plan de développement favorisant leur progression.
Coacher un·e collaborateur·rice	• Les principes du coaching et le cadre • Les erreurs fréquentes • Le questionnement : outil central du coaching • Adapter le coaching selon le profil • Pourquoi le coaching favorise l'engagement	Tu apprendras à adopter une posture de coach, à utiliser le questionnement pour favoriser la réflexion et l'autonomie, à adapter ton accompagnement au profil de chaque collaborateur·rice et à renforcer durablement leur engagement.
Mener un entretien de rétention	• Les enjeux de la rétention	Tu apprendras à repérer les signes de désengagement, à comprendre les facteurs qui

Formation en ligne	Thèmes	Objectifs de la formation
	• Repérer les signaux de désengagement • L'entretien de rétention : objectif et posture • Les leviers de rétention • Quand la rétention n'est plus possible	favorisent la fidélisation des talents, à conduire un entretien de rétention constructif et à identifier les leviers d'action permettant de renforcer l'engagement de tes collaborateur·rice·s ou, lorsque cela n'est plus possible, à accompagner un départ de manière professionnelle.

Durée: env. 1 heure 15 min.

À l'issue de chaque chapitre théorique, tu pourras mettre immédiatement en pratique ce que tu as appris grâce à **DialogueGPT**. Cet outil interactif te permettra de t'entraîner à différentes conversations managériales, avec plusieurs personnages et situations. Tu pourras recommencer autant de fois que tu le souhaites afin d'expérimenter différentes approches et d'affiner progressivement ta posture managériale.

Etudes de cas
Tu auras ici l'opportunité de revoir les connaissances acquises à travers une étude de cas concrète. Tu te mettras dans le rôle d'un manager d'une équipe de 6 personnes et tu auras l'occasion de tester tes réflexes managériaux.

Réflexion
Tu mèneras une réflexion sur ton apprentissage et les feedbacks reçus lors de tes différents entrainements à des discussions managériales, avant de pouvoir construire les prochaines étapes de ta carrière de manager.

Durée: env. 30 min