

Management & Organisation

Mme Chrystel Dayer
Chargée de cours

Communication

- Matériel des cours sur Cyberlearn:

LIEN : <https://cyberlearn.hes-so.ch/course/view.php?id=21209>

CLÉ D'INSCRIPTION : M&O2022

- MSTeams: Management & Organisation

➤ <https://teams.microsoft.com/l/team/19%3aZwzM9ccXb49TG49d6Hh9YV0i2kASTGFan1q1jYrhxsg1%40thread.tacv2/conversations?groupId=c7d7bc3f-fd70-4577-8040-6f87377795cf&tenantId=a372f724-c0b2-4ea0-abfb-0eb8c6f84e40>

Effet Pop Corn!



Informations

- Le cours est obligatoire, les absences doivent être justifiées (par un certificat médical et au minimum un email).
- Venez à l'heure.
- Participer. Il n'y a jamais de question stupide.
- Communiquer.
- Faire des feedbacks.
- Déconnectez-vous!
- Think out of the box!
- Soyez curieux et amusez-vous!
- Soyez bienveillants avec les autres!

Présentation de l'équipe

- **Chrystel Dayer coach & consultante**
- M.A en relations internationales IUHEI
- CAS en gestion de projet appliqué
- 12 d'expérience internationale
- Certifiée IPMA-B, ECBA, PNL, Coach en interactions
- CDC Sàrl & Activ'essence
- Yoga
- Contact: chrystel.dayer@hesge.ch
- LinkedIn: chrysteldayer



Présentation de l'équipe

- **Alexie Duarte Da Silva**
 - Bachelor Informatique de Gestion - 2019
 - Assistante HEG 2019
 - MScBA Business Administration orientation Prospective - 2021
 - Contact: alexie.duarte-dasilva@hesge.ch

Elevator Pitch: C'est à votre tour!

Par groupe – 10 minutes de préparation

- ❖ Qui es-tu et d'où viens-tu?
 - ❖ Quel est ton objectif professionnel ?
 - ❖ Qu'est-ce qui te passionne dans la vie?
 - ❖ 1 défaut / 1 qualité
 - ❖ Tes attentes par rapport à ce cours?
- Présentation - 1 minute par personne.

Objectifs du cours

- Connaître les techniques récentes du management.
- Développer son leadership, sa communication et son propre style de management.
- Comprendre l'organisation d'une entreprise et acquérir des outils de décisions, de conduite du changement et de stratégie.
- Comprendre l'externalisation des entreprises.
- Introduction aux principes d'ITIL 4.

Programme

- Chapitre 1: Management
 - Qu'est-ce qu'un manager?
 - L'innovation managériale
 - Résolution de problèmes et anticipation managériale
 - Leadership & Intelligence émotionnelle
 - L'analyse transactionnelle
 - La conduite du changement

Programme

- Chapitre 2: Organisation
 - Les théories et modèles de l'organisation
 - Les structures de l'entreprise
 - Les comportements et les décisions
 - Le changement organisationnel (ou réorganisation)

Programme

- Externalisation
- Challenge Outsourcing
- Cours du 11 et 13 mai 2022
- Les approches et domaines d'activités
- Les modalités de l'Outsourcing
- Les différentes formes
- Externalisation des SI
- Scrum Outsourcing

Programme

- Information Technology Infrastructure Library – ITIL 4
 - Qu'est-ce qu'ITIL 4 ?
 - Concepts clés
 - Les principes directeurs
 - Les quatre dimensions
 - Le système de valeur des services (SVS)
 - La chaîne de valeur des services et ses activités (SVC)
 - L'amélioration continue
 - Les pratiques ITIL 4
 - Intégrer ITIL 4 avec d'autres référentiels, méthodologies et pratiques

Evaluations

- **Contrôle continu : 50%**

- Challenge Outsourcing: 40%: présentation orale et rapport: 01 & 03 juin 2022
- Présentation orale ITIL 4: 10% (voir planning Cyberlearn)

- **Examen final : 50%**

- Oral en juin qui reprendra l'ensemble de la matière du semestre.

Challenge Outsourcing

■ Objectifs:

- Trouver une entreprise qui fait de l'externalisation et comprendre:
 - Pourquoi elle externalise?
 - Ou est-ce qu'elle externalise?
 - Comment elle gère/organise son externalisation?
 - Quels sont les défis qu'elle rencontre ?
- Utiliser des outils du cours
- Faire une analyse

Challenge Outsourcing

■ Processus

- Organiser son équipe (rôles et responsabilités, tâches, planning)

Ex: 1 leader, 1 chef de projet, 1 responsable de la communication....

- Trouver 1 entreprise et la contacter
- Collecter des informations et documentations (recherches sur internet, stratégie de l'entreprise..)
- 1 visite de l'entreprise (sur site) et observer
- Comprendre l'environnement, la culture et les besoins de l'entreprise
- Mener des interviews des parties-prenantes: direction, employés, clients et partenaires
- Analyser les données pour répondre aux questions

Challenge Outsourcing

- 1 rapport écrit (maximum 10 pages): Délai le 03.06.2022
- 1 présentation orale de 20 minutes par équipe: 01.06.2022 / 03.06.2022

Présentation ITIL 4

- Former une équipe
- Réaliser une présentation orale sur une notion d'ITIL 4.
- Un exemple pratique d'utilisation d'ITIL 4 dans un contexte professionnel ou quotidien.
- La présentation peut être accompagnée d'un ppt (max 3 pages).
- Présentation créative «out of the box»
- Les équipes s'inscrivent pour leur présentation sur Cyberlearn

h e g



Haute école de gestion
Genève

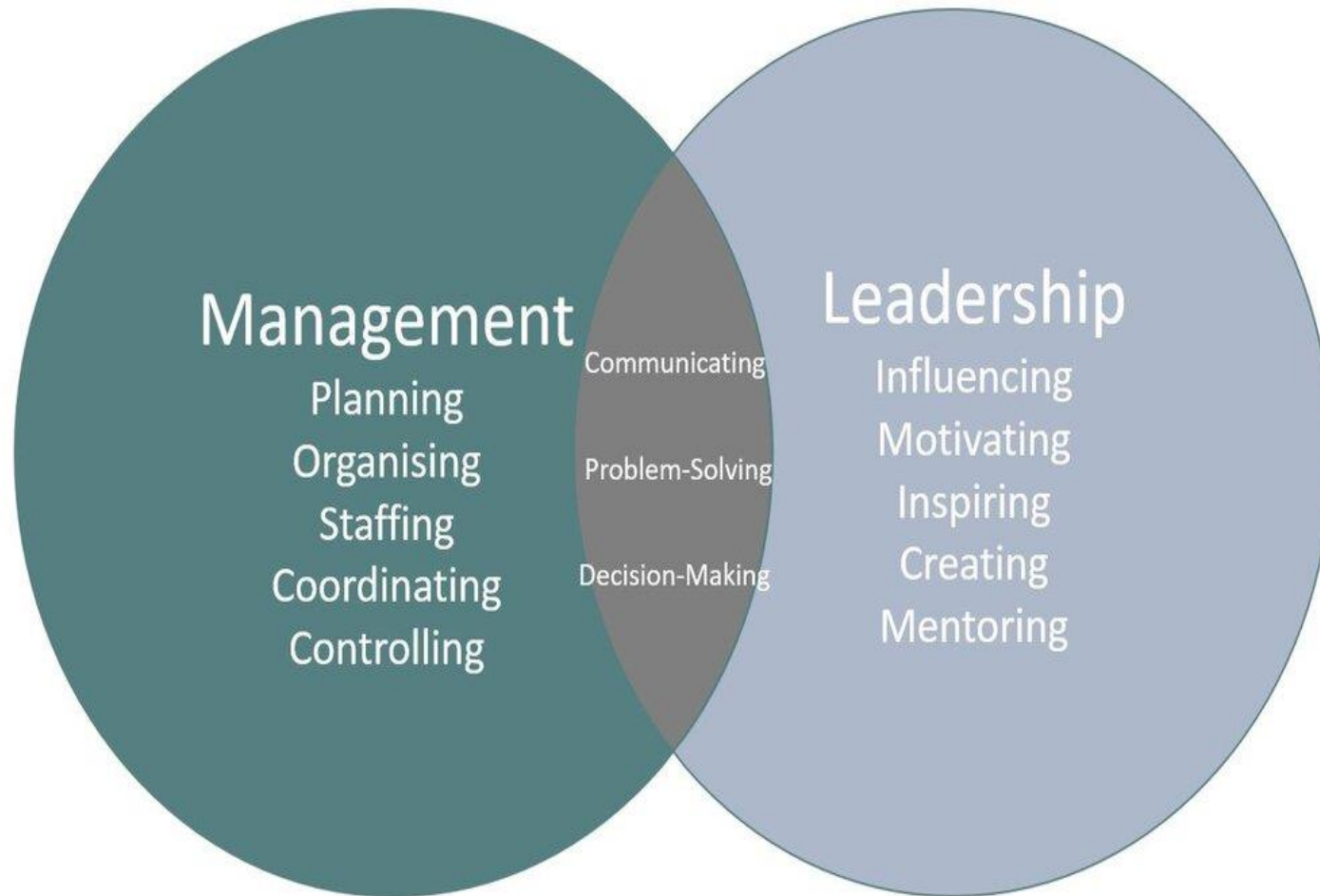
Management

Chrystel Dayer
Haute Ecole de Gestion
23.02.2022

Qu'est-ce qu'un manager?

- 15 minutes de discussion
- Groupe de 2 personnes
- Qu'est-ce que c'est un manager?
- Vos expériences de managers et de managés?
- Votre définition commune du manager idéal?

Qu'est-ce qu'un manager?



Styles de management

- 4 grands styles de management (Rensis Likert, psychologue américain, 1961)

1) Management directif

- Fonction publique.
- Comportements organisationnels (peu relationnels): structure et organise les relations de travail.
- Le manager a un maximum de pouvoir.
- Forces: prise de décision accélérée, efficacité et productivité accrues (Taylorisme).
- Faiblesses: génère des difficultés relationnelles (conflits, mal être, perte du sens de la mission, perte de motivation), beaucoup de procédures et de cadrage.
- A préconiser pour une prise de décision rapide (urgences) et avec des collaborateurs peu autonomes.

Styles de management

2) Management persuasif (paternaliste)

- Très organisationnel et relationnel.
- Ecoute des collaborateurs.
- Le manager allie prise de décision et implication des collaborateurs (autorité et bienveillance).
- Forces: sentiment d'appartenance à une équipe, conflits moins nombreux et/ou mieux gérés.
- Faiblesses: peu ouvert, très cadré et complexe à mettre en place.

Styles de management

3) Management participatif

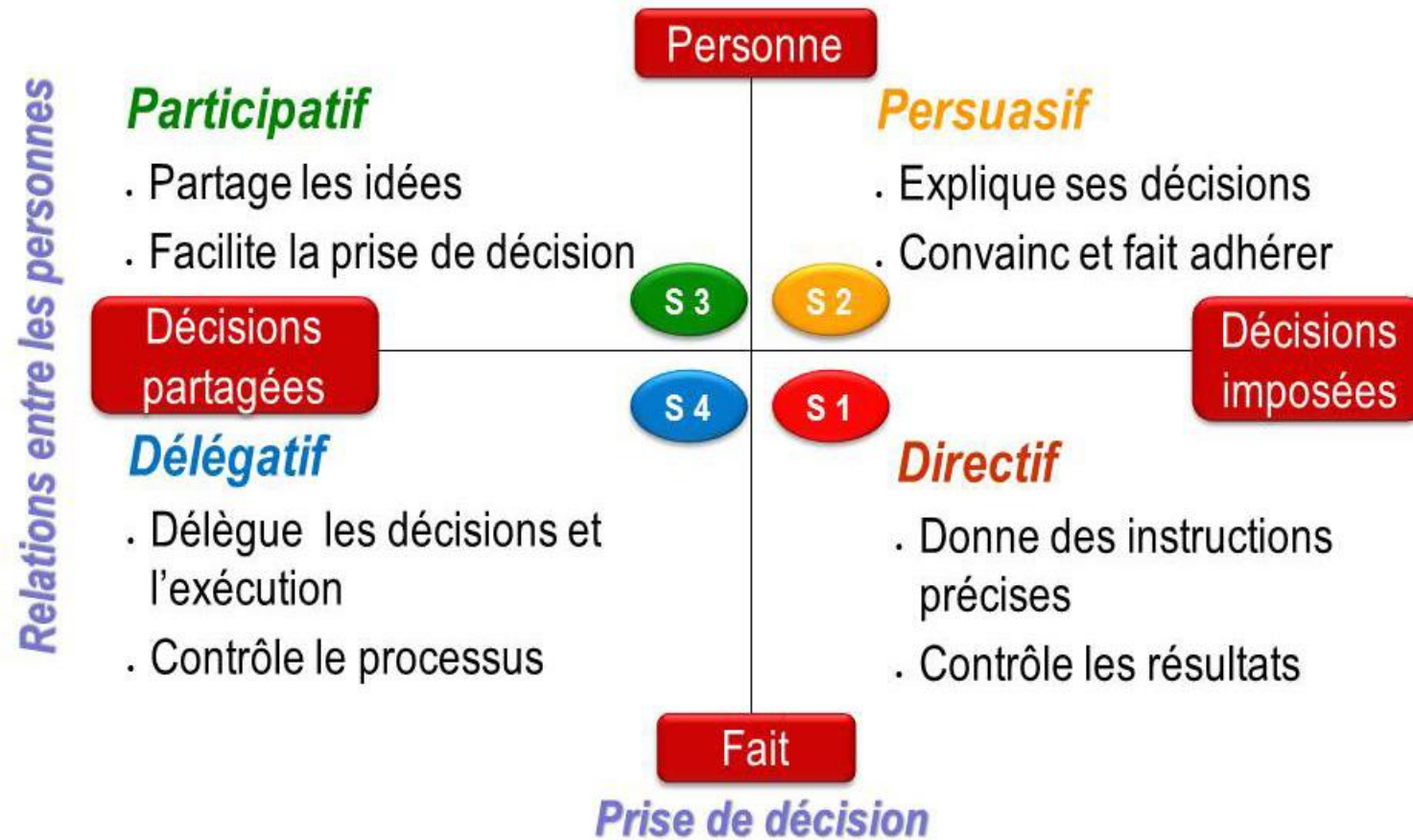
- Peu organisationnel, très relationnel.
- Favorise la collaboration.
- Prise de décision transversale.
- Forces: empowerment, motivation accrue, intelligence collective.
- Faiblesses: désorganisation, degré d'engagement important, prises de décisions ralenties.

Styles de management

4) Management déléгатif

- Peu organisationnel et peu relationnel.
- Valorisation des collaborateurs.
- Le manager responsabilise, délègue.
- Forces: motivation accrue, cohésion d'équipe, communication fluidifiée.
- Faiblesses: trop de pression.

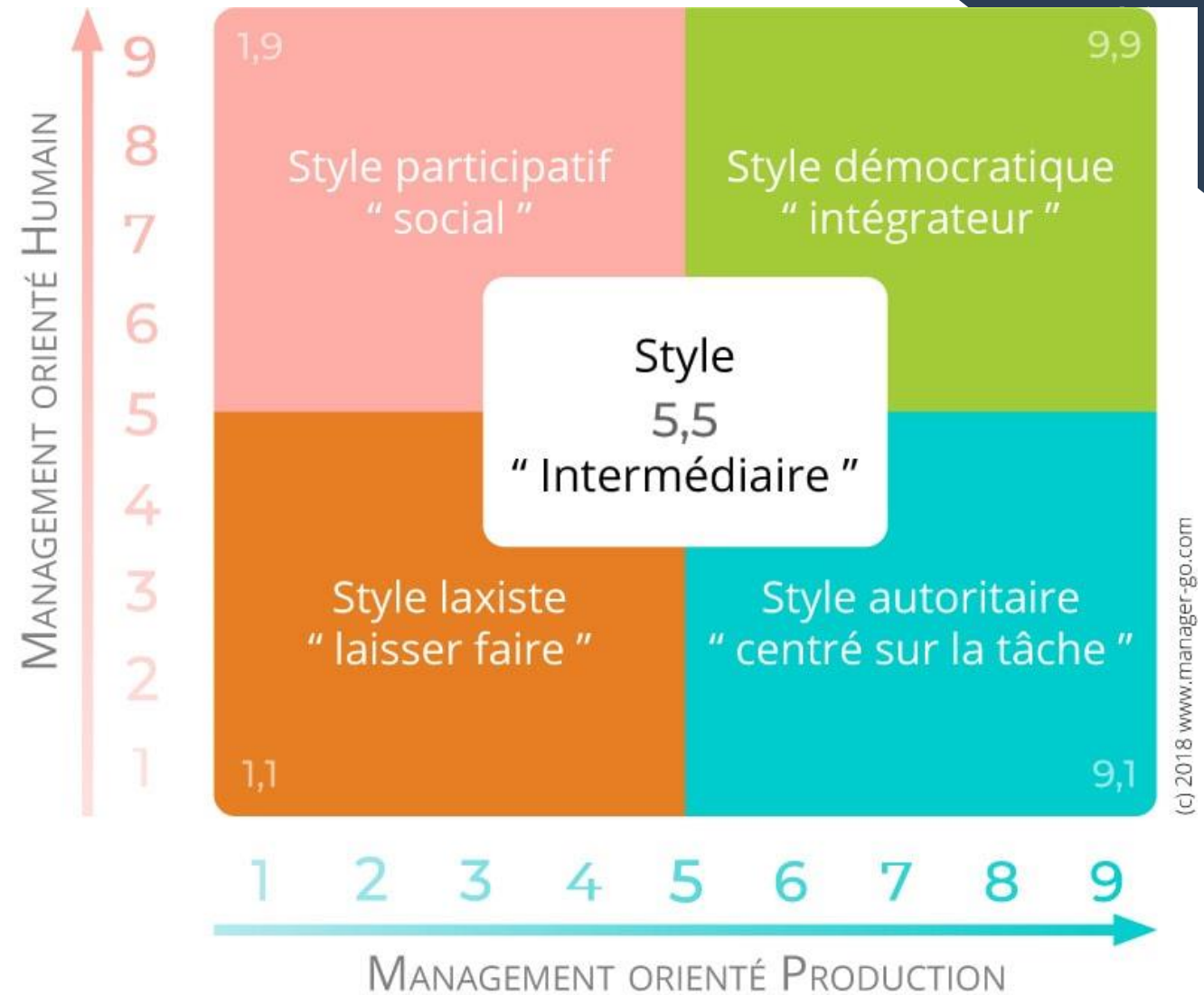
Les styles de management



Les compétences

- Management directif: *autorité naturelle, leadership, charisme, expert dans son domaine*
- Management persuasif: *charisme, capacité à convaincre et guider, intelligence émotionnelle, empathie, écoute active*
- Management participatif: *sens du relationnel et du collectif, vision, confiance en soi et envers autrui, intuition*
- Management déléгатif: *aptitude à déléguer efficacement, intuition, recul et confiance envers ses collaborateurs, inspirant*

Blake & Mouton



Les styles de management

- Adapter son style de management en fonction du degré d'autonomie de son équipe:
 - La compétence
 - La motivation

Historique du management

1) Ecole classique:

- Tâches, activités, fonctions.
 - L'humain, la machine, le profit.
- = garantir la productivité.

Historique du management

2) Ecole relationnelle (ou des relations humaines)

- Motivation, individus.
 - L'humain, ses besoins, le groupe, les interactions individuelles.
- = satisfaction des besoins, source de motivation et de productivité.

Historique du management

3) Ecole néoclassique

- Structure, organisation, technologie.
- L'environnement, la situation, le profit.

= adaptation de l'entreprise aux conditions externes comme conditions de survie.

Historique du management

4) Ecole cybernétique

- Actions et résultats.
- La rétroaction des effets sur l'action, l'information, le contrôle.
= adaptation de l'action par correction après constatation de l'écart entre but et résultat.

Historique du management

5) Ecole décisionnelle

- Prise de décision.
 - L'humain, la situation, les critères de choix, l'information.
- = direction du système par interaction de visions individuelles limitées.

Historique du management

6) Ecole systémique

- Système général.
- L'environnement, la situation interne, les relations.

= vision d'ensemble, de différents points de vue, des processus comme des résultats.

On ne naît pas manager on le devient...

- 1) **Acquisition** des techniques et connaissances managériales de base.
- 2) **La spécialisation** ou vous créez votre propre style de management adapté aux situations auxquelles vous devez faire face.
- 3) **L'intégration** qui vous permet de vous accomplir complètement, notamment en vous permettant d'adapter votre comportement et de changer de posture en fonction de vos contextes d'action.

On ne naît pas manager on le devient...

- 1) déléguer pour renforcer sa crédibilité ;
- 2) prendre du recul en faisant face au quotidien ;
- 3) jouer des rôles paradoxaux ;
- 4) adapter son registre managérial à la variété des contextes et des situations ;
- 5) motiver sans marge de manœuvre financière ;
- 6) transformer son pouvoir en leadership ;
- 7) donner du sens en fixant des objectifs ;
- 8) apprivoiser la complexité pour décider ;
- 9) développer son influence hors hiérarchie ;
- 10) accompagner le changement en changeant soi-même.