

POUR ALLER PLUS LOIN : fidélisation et engagement

Bouameur MAHI – 45'

Des « souris et des hommes » aux services de votre organisation

Une communauté de pratique en devenir

L'animation comme vecteur de votre réussite

Le Webinaire, une pratique de fidélisation et d'engagement pour votre organisation

- **LA FORMATION AU SERVICE DE VOTRE PERFORMANCE**
Communauté de pratique et dynamique de groupe
- **VERS UNE CO-CONSTRUCTION DES CONNAISSANCES**
Stimuler l'apprentissage et renforcer ses compétences
- **DES OUTILS AU SERVICE DE VOTRE ORGANISATION**
Forum et Webinaires
- **ANIMER ET ENGAGER UNE COMMUNAUTE DE PRATIQUE**
Rôle et activité du Community manager

Une communauté de pratique

Entre collaboration et coopération

- ✓ Groupe de personnes qui travaillent ensemble et qui sont en fait conduits à inventer constamment des solutions locales aux problèmes rencontrés dans leurs **pratiques** professionnelles.
- ✓ La communauté de pratique n'a pas une durée prescrite d'avance ni de projet unique qui canalise son énergie.
- ✓ Elle a une évolution lente et une grande capacité d'accueil de nouveaux membres

- ✓ Dès que le problème est résolu, la communauté de pratique se disperse
- ✓ Ses membres ne restent liés que par leur amitié et leur respect mutuel.
- ✓ En revanche, les collaborateurs qui possèdent la même fonction se regroupent parfois en communauté pour garder contact entre pairs et partager leur expertise

Dynamique de groupe

Entre sentiment d'appartenance et engagement

- ✓ Un groupe est une association d'individus entrant en interaction dans un contexte donné et poursuivant des buts communs.
- ✓ Les individus vont se doter de rôles, se soumettre à des normes, partager des valeurs et réaliser des actions dans le cadre du groupe auquel ils appartiennent
- ✓ La force du groupe réside dans un système d'interdépendance.

LA FORMATION AU SERVICE DE VOTRE PERFORMANCE

Communauté de pratique et dynamique de groupe

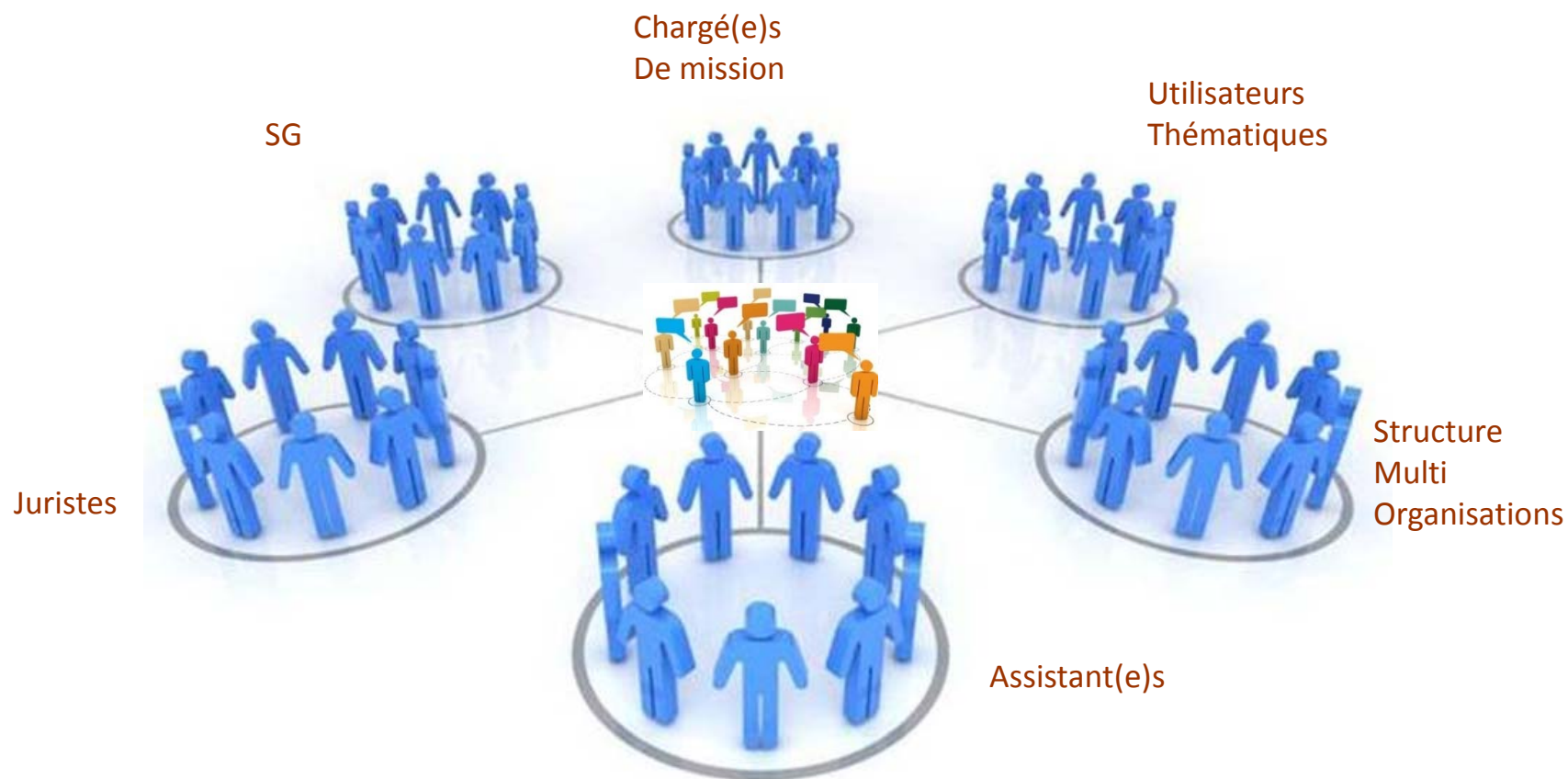
- ✓ les forces au sein d'un groupe s'équilibrent naturellement et contribuent à sa dynamique
- ✓ Le sentiment d'appartenance, la solidarité ou les échanges vont permettre d'orienter l'action du groupe dans deux directions :
 - la pérennité de son existence
 - et l'atteinte des objectifs fixés.
- ✓ La constitution et l'animation de groupes est inhérente à l'amélioration de l'efficacité individuelle et sociale par le groupe



Gestion en Réseau & Internet
des Organisations Territoriales d'Entreprises

LA FORMATION AU SERVICE DE VOTRE PERFORMANCE

Communauté de pratique et dynamique de groupe



● VERS UNE CO-CONSTRUCTION DES CONNAISSANCES

Stimuler l'apprentissage et renforcer ses compétences

- La participation active de l'apprenant collaborateur est une condition fondamentale de l'acquisition effective d'un savoir.

Si l'on définit le savoir comme un ensemble de références acquises et partagées, on peut schématiquement distinguer deux façons de mettre en œuvre cette acquisition :

- soit par l'apprentissage frontal, c'est-à-dire une situation de communication à sens unique où le savoir du formateur se transmet au participant passif qui le reçoit
- soit par la co-construction du savoir, c'est-à-dire une situation interactive où le collaborateur devient le sujet actif de son apprentissage.

VERS UNE CO-CONSTRUCTION DES CONNAISSANCES

Stimuler l'apprentissage et renforcer ses compétences

- Il est demandé alors au participant d'intervenir dans le processus d'acquisition, quitte à devenir lui-même l'auteur d'un savoir nouveau à travers son expérience professionnelle
- être en capacité de susciter l'envie d'apprendre dans un contexte et des situations réelles. Deux conditions minimales sont requises :
 - o il faut à la fois tenir compte des connaissances antérieures, des prérequis de l'apprenant – qui n'arrive jamais vierge dans une situation d'apprentissage –,
 - o et il faut également que le formateur quitte sa posture d'expert pour accompagner l'apprenant et stimuler son désir d'apprendre.

● **FORUM, LISTE DE DIFFUSION ET WEBINAIRES**

- Favoriser l'émergence d'une communauté de pratique
- Diffuser et valoriser les engagements de chaque participant
- Impulser la collaboration, la participation autour de réflexions thématiques, et favoriser l'échange d'expériences au sein de la communauté sous la forme de réunions virtuelles interactives
- Animer, fédérer la communauté



Un espace de discussions et d'échanges

Accès rapide FAQ
 Notifications [0] Messages privés [0] • Bouameur MAHI ▼

[Index du forum](#)
Recherche...

Marquer tous les forums comme lus

VOS QUESTIONS SUR LES FONCTIONNALITÉS GRIOTTE...		SUJETS	MESSAGES	DERNIER MESSAGE
Personnes morales, physiques et rôles professionnels Consultation et gestion des informations attachées aux personnes morales, physiques et aux rôles professionnels : historique, réseaux sociaux, documents, centres d'intérêts, habilitations, qualifications, autres informations, accès Web ... Modérateurs : voyelle, Candice BONOLLO, Pascal LACOMBE		0	0	Pas de message
Adhésion, prospection, cotisations, gestion des ventes et des stocks, mesure de la représentativité patronale Suivi de l'action commerciale, de la prospection aux adhésions, de l'encaissement des cotisations à la gestion des ventes (produits et services) : contacts de suivi, prospection, adhésion, appels de cotisation et relances, gestion des barèmes, suivi des règlements, gestion des ventes et des stocks, intégration comptable, gestion des prélèvements, avoirs, numérotation... & mesure de la représentativité patronale Modérateurs : voyelle, Candice BONOLLO, Pascal LACOMBE		3	5	Re: CONTACT DE SUIVI par Pascal LACOMBE Lun 7 Déc 2015 19:25

Les Webinaires : Espace de fidélisation et d'engagement

- Faire des membres existants des relais d'information au sein de la communauté
- Assurer la fidélisation des membres à travers l'organisation d'événements
- Lancer des sujets permettant de susciter le débat ou le partage d'expérience

Quelques exemples

- Comment mieux analyser le retour sur investissement de vos événements ?
- Comment réussir sa campagne d'emailing ?
- Les tableaux de bord ? pour quoi faire ?
- Le syndicalisme patronal comme syndicalisme de services : L'offre de services dans le travail de recrutement local des patrons
- Les vecteurs de l'engagement : La fonction « services », un lien essentiel tourné vers le juridique social.
- Créer et animer une communauté de pratique virtuelle

- **Rôle du Community Manager :**
Entre leadership démocratique et/ou leadership authentique ?
 - Processus décisionnel partagé
 - Dégager des suggestions et des idées sur lesquelles les décisions sont fondées
 - La participation est encouragée par des méthodes de travail et les participants sont coachés.
 - Etre très actif dans la stimulation de la discussion du groupe
 - Organiser, institutionnaliser, voire théâtraliser par un leadership discursif (donner du sens, raconter une histoire) et rhétorique ce processus participatif
 - Privilégier une communication bidirectionnelle
 - Encourager les gens à donner le meilleur d'eux-mêmes est de s'intéresser à eux



● Les activités du Community manager : 5 étapes

1 - La décision : le lancement de la communauté doit se faire sur la base d'un thème important partagé par un réseau embryonnaire ou potentiel de membres. Dans la phase de la décision, s'assurer que les membres de la communauté de pratique en gestation trouvent une valeur tangible pour eux-mêmes à appartenir à cette communauté.

2 - La planification : elle touche à la validation d'une bonne thématique pour la communauté, au partage de rôles et de responsabilités.

3 - L'outillage : à cette étape, il s'agit de choisir la plate-forme devant héberger la communauté de pratique virtuelle. Un Forum, un wiki, un blog, un réseau social... peuvent être mobilisés pour la cause.

● Les activités du Community manager : les 5 étapes

4 - Le lancement : comme son nom l'indique, cette quatrième étape vise à mettre en route le projet de communauté de pratique. C'est au cours de cette phase que s'opère le recrutement des nouveaux membres et s'organisent des activités de nature mobilisatrice.

5 - L'animation : dernière étape, somme toute primordiale, la survie de la communauté de pratique en dépend. Chacun doit y jouer pleinement son rôle. La plus grande responsabilité repose ici sur l'animateur de la communauté.



- **UN ECO-SYSTEME ACCELERATEUR
DE PERFORMANCE**

Structurer et accélérer la dynamique de
votre réseau

- **COLLABORER AU SEIN D'UNE
COMMUNAUTE DE PRATIQUE**

Innover ensemble pour inventer les
solutions de demain.