

# Le décrochage scolaire et le décrochage organisationnel: des parallèles saisissants



Une présentation de :

Diane Fellice, C.O., CRHA



# Plan de la présentation

- 1) L'école : lieu privilégié pour le développement de compétences essentielles
- 2) Distinction entre rétention et fidélisation
- 3) L'engagement : au coeur de la mobilisation
- 4) Le rôle insoupçonné des dirigeants dans la fidélisation
- 5) Les 5 éléments essentiels pour mobiliser et fidéliser les personnes
- 6) Où investir pour créer l'engagement



Le décrochage scolaire / le décrochage organisationnel

Test de concentration...

**Êtes-vous toujours  
concentrés?**



# Le décrochage scolaire / le décrochage organisationnel

Se centrer sur la tâche ou sur les personnes?



L'école: milieu de vie

**L'école: bien au-delà de l'instruction...**



L'école: milieu de vie

Bien au-delà de l'instruction...

## Compétences essentielles

- Respect des règles
- Lien avec l'autorité
- Résolution de problèmes et conflits
- Adaptation aux changements
- Gestion du stress
- Sens de l'effort / persévérance

L'école: milieu de vie

Bien au-delà de l'instruction...

## Compétences essentielles

- Sens de l'organisation / planification
- Sens de l'autre / collaboration
- Sens de l'engagement
- Confiance en soi
- Communication
- Jugement

# Défi meilleur employeur

Devenir un employeur de choix

Les employeurs de choix sont unanimes:

**Fournir des conditions optimales  
pour répondre aux besoins  
de chaque individu.**



# Défi meilleur employeur

Devenir un employeur de choix

Les employeurs de choix sont unanimes:

**Mobilisez vos personnes plutôt que  
votre personnel.**



# Attraction, mobilisation et fidélisation

Mobilisez vos personnes plutôt que votre personnel!

## Rétention et fidélisation = deux concepts très différents

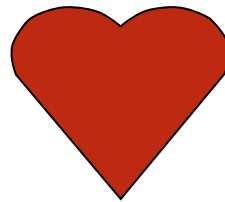
- Rétention = Je pars, je perds...
- Fidélisation = Je reste, je gagne!
  - ▶ Créer une implication affective, un attachement

# Attraction, mobilisation et fidélisation

Mobilisez vos personnes plutôt que votre personnel!

## Susciter l'engagement

1) L'engagement de cœur (fidélisation)



2) L'engagement de tête (rétention)



FELLICE  
stratégies humaines

# L'engagement: au cœur de la mobilisation

## Symptômes liés au déficit de l'engagement:

- S'impliquer dans une chose = se priver
- Ne peut s'empêcher de garder l'œil ouvert à d'autres possibilités...au cas où... sans s'arrêter au moment présent
- En quête du «prêt-à-porter » sans s'investir

# L'engagement: au cœur de la mobilisation

## **Symptômes liés au déficit de l'engagement:**

- Mal à l'aise dans l'intimité
- Se raconte...ne se confie pas
- Se sent envahie par les demandes d'implication accrue
- N'est acceptable que ce qui a une fin prévisible dans le temps (pour éviter l'emprisonnement)

# L'engagement: au cœur de la mobilisation

## **Symptômes liés au déficit de l'engagement:**

- Difficulté à communiquer attentes et besoins
- Crainte d'être jugée si elle se livre
- Discours ambigü, non-dits...qui « protègent »
- Difficulté à approfondir des relations interpersonnelles et professionnelles

# L'engagement: au cœur de la mobilisation

## L'engagement:

- S'impliquer entièrement, sincèrement et activement dans une voie (une relation), ici et maintenant, à chaque fois, en se révélant avec confiance.
- Ainsi, l'engagement permet le développement de relations significatives et de projets qui ont du sens.

## Le rôle insoupçonné des dirigeants, des c.o., des enseignants...

- 1) Les gens se mobilisent pour quelqu'un de proche. ( L'attachement = bougie d'allumage)
- 2) Les gens se mobilisent lorsqu'ils croient en quelque chose!



# Le rôle insoupçonné des dirigeants, des superviseurs, des c.o., des enseignants...

## Au-delà des différences:

La fidélisation est d'abord et avant tout une affaire d'individualité,

**de lien significatif entre une personne et son responsable,**

et non pas entre une catégorie de personnel et son « organisation ».



# Mobilisez vos personnes plutôt que votre personnel!

## Les 5 éléments essentiels à la fidélisation

- Malgré les différences, tous recherchent la même chose:

Pensez gestion **D.U.R.A.B.**®

**D:** Direction

**U:** Utilité

**R:** Reconnaissance

**A:** Apprentissage

**B:** Bon climat

Mobilisez vos personnes plutôt que votre personnel!

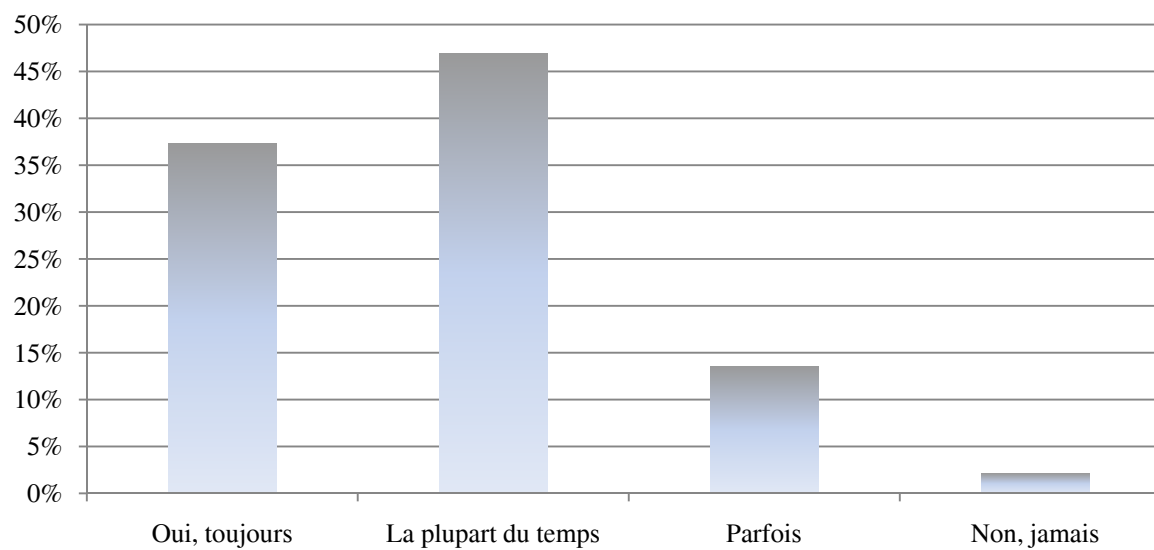
Les 5 éléments essentiels à la fidélisation

## **D: Direction claire**

- Organigramme clair
- Rôles et responsabilités définis
- Mission, vision, valeurs connues
- Communication efficace
- Cohérence entre décisions et actions
- Objectifs individuels et corporatifs

Portrait global - DIRECTION	Pourcentage pour les 10 questions
Oui, toujours	37%
La plupart du temps	47%
Parfois	14%
Non, jamais	2%

84 %



Mobilisez vos personnes plutôt que votre personnel!

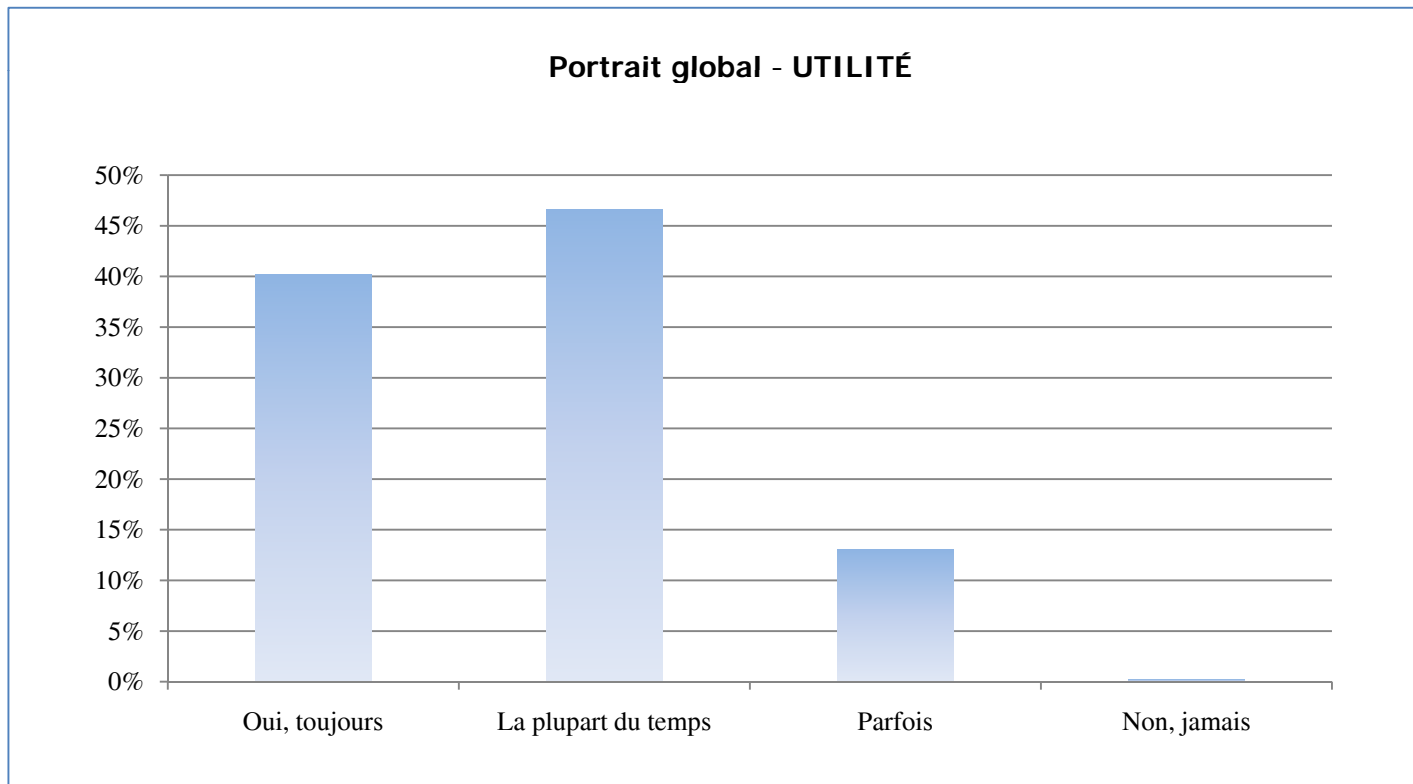
Les 5 éléments essentiels à la fidélisation

## **U : sentiment d'Utilité**

- J'utilise mes talents
  - On me consulte / résoudre problème
  - On considère mon opinion / décision
  - Je comprends bien l'impact de mon travail
  - J'ai un fort sentiment d'accomplissement
  - Je suis utile à mes collègues

Portrait global - UTILITÉ	Pourcentage pour les 10 questions
Oui, toujours	40%
La plupart du temps	47%
Parfois	13%
Non, jamais	0%

87 %



Mobilisez vos personnes plutôt que votre personnel!

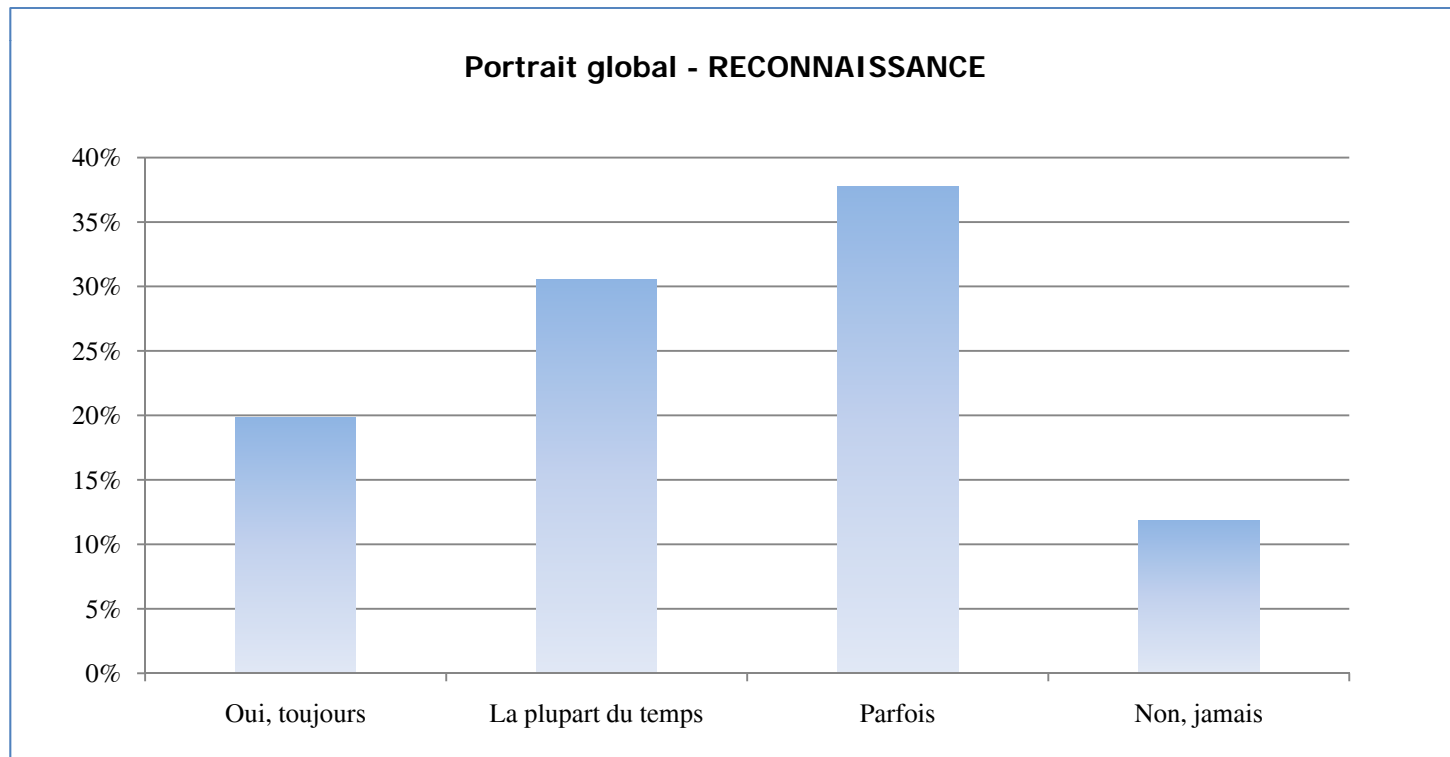
Les 5 éléments essentiels à la fidélisation

## **R: Reconnaissance**

- On m'offre des défis à ma mesure
- Les bons coups sont soulignés
- Nous célébrons nos réussites
- Mon patron me remercie
- Mon expertise est reconnue et valorisée

Portrait global - RECONNAISSANCE	Pourcentage pour les 10 questions
Oui, toujours	20%
La plupart du temps	31%
Parfois	38%
Non, jamais	12%

51 %



Mobilisez vos personnes plutôt que votre personnel!

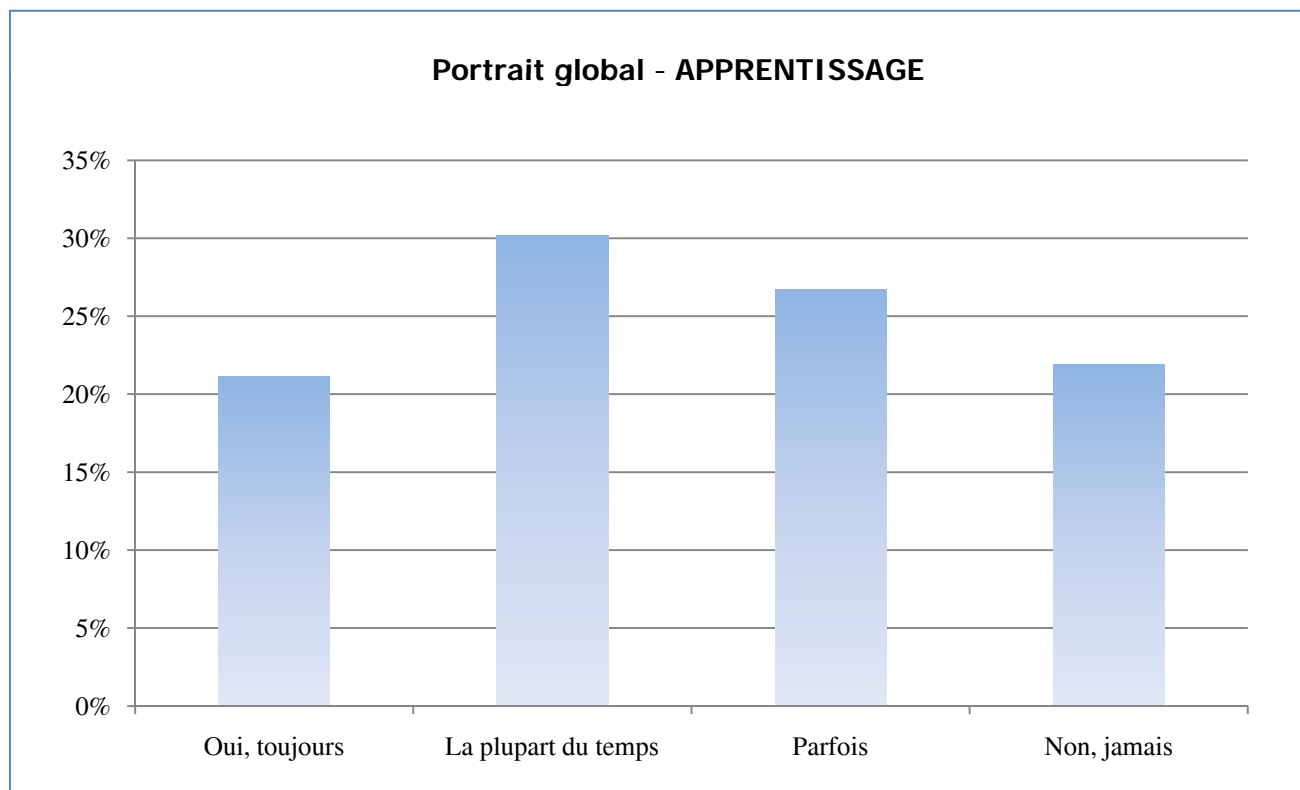
Les 5 éléments essentiels à la fidélisation

## A: Apprentissage

- Développement des compétences
- Feedback constructif
- L'erreur est une occasion d'apprendre
- Accès à un tuteur / personne ressource
- L'innovation est encouragée

Portrait global - APPRENTISSAGE	Pourcentage pour les 10 questions
Oui, toujours	21%
La plupart du temps	30%
Parfois	27%
Non, jamais	22%

51 %



Mobilisez vos personnes plutôt que votre personnel!

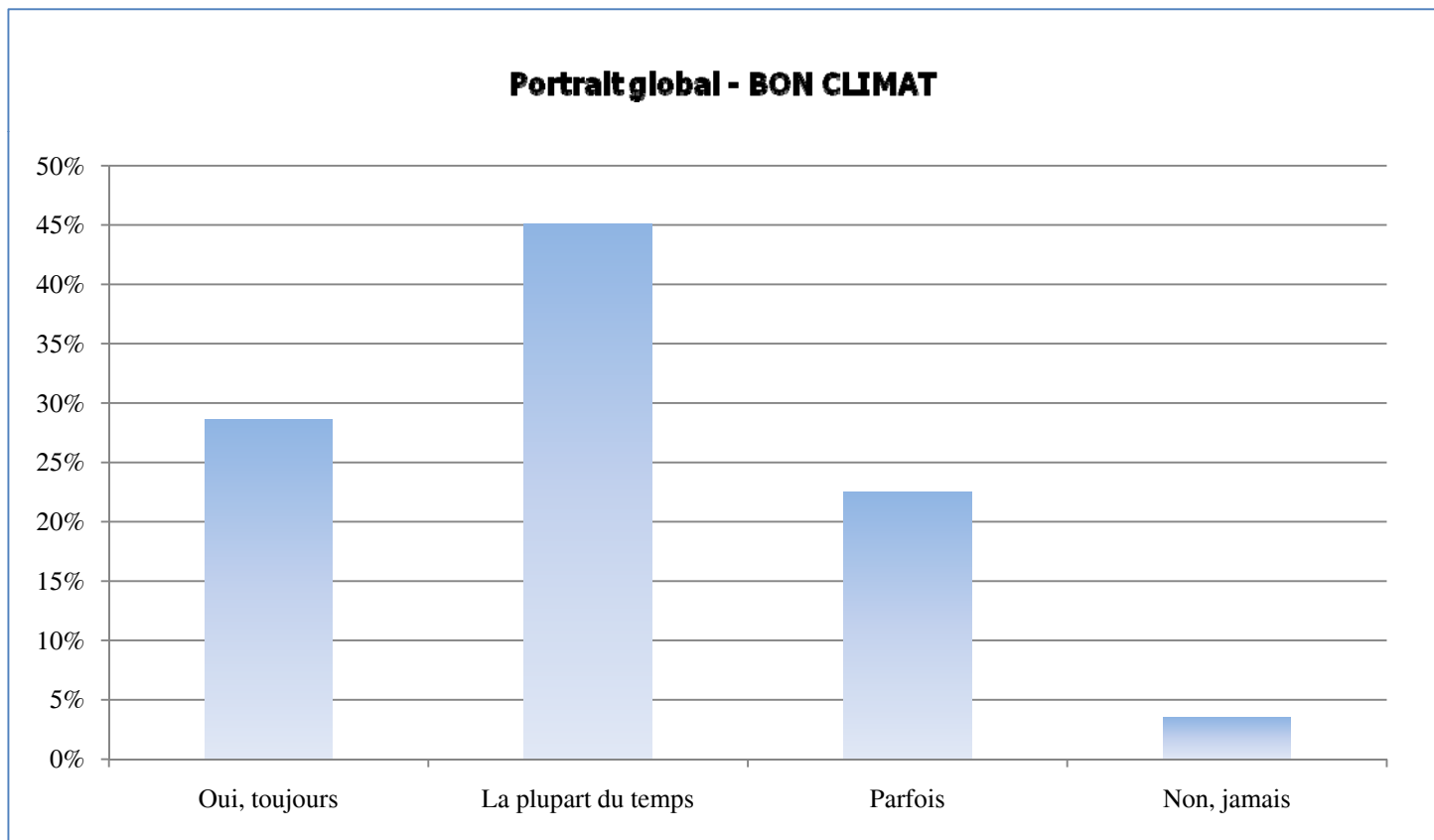
Les 5 éléments essentiels à la fidélisation

## **B: Bon climat**

- Milieu de travail = milieu de vie
- Bon esprit d'équipe
- Liens effectifs et affectifs
- Présence de rituels
- Relations positives et respectueuses

Portrait global - BON CLIMAT	Pourcentage pour les 10 questions
Oui, toujours	29%
La plupart du temps	45%
Parfois	23%
Non, jamais	4%

74 %



Mobilisez vos personnes plutôt que votre personnel!

**Pour créer l'engagement, il faut renforcer la relation à 2 niveaux :**

1) Organisation – supérieur (c.o.)

Valeur / Pouvoir / Autonomie / Soutien

2) Supérieur (c.o.) – employé (étudiant)

Liens effectifs et affectifs

Mobilisez vos personnes plutôt que votre personnel!

Les 5 éléments essentiels: Examen...

## Les essentiels:

- Malgré les différences, tous recherchent la même chose:

Pensez Gestion **D.U.R.A.B.**®

**D**: Direction

**U**: Utilité

**R**: Reconnaissance

**A**: Apprentissage

**B**: Bon climat

# L'engagement D.U.R.A.B. ®



L'attraction, la fidélisation et la mobilisation des personnes:

Le secret: **créer un lien significatif!**

Une présentation de :

Diane Fellice, c.o., CRHA

