

Mieux comprendre le rôle du gestionnaire pour mieux réaliser mon rôle-conseil

Andrée-Anne Provençal, psychologue et surtout directrice-adjointe des études –
affaires étudiantes et cheminement scolaire

Objectifs de la formation

Les services adaptés et la réponse aux étudiants à besoins particuliers se sont constamment **complexifiés** depuis leurs débuts.

Les nombres ont explosés, les situations atypiques sont devenues la norme et les besoins semblent augmenter sans fin.

Pour répondre à ces situations, nombreux sont ceux qui ont travaillé à fournir des guides, des stratégies, mais la plupart s'entendent sur le caractère systémique de la situation et sur la responsabilité qui devrait être partagée.

Un des rôles du professionnel dans un collège est de conseiller son gestionnaire.

Afin de rendre cette collaboration et ce conseil le plus efficace possible, nous vous proposons aujourd'hui une incursion dans le monde du gestionnaire des services adaptés, avec une présentation de plusieurs éléments qui guident ses décisions au quotidien, non pas pour l'excuser, mais plutôt pour expliquer et favoriser des échanges constructifs et satisfaisants pour vous.

Contenu de la formation

Ce qui était prévu

- Le cadre financier des cégeps (en très grand résumé)
- Les instances décisionnelles
- Moments charnières du calendrier
- Le rôle conseil, c'est quoi et de bonnes stratégies pour l'exercer
 - Stratégies
 - Données à produire
 - Discussion

Ce que ça sera

- Des contenus d'information
- Deux moments de réflexion
- Une incursion dans le rôle conseil

Qui je suis et pourquoi cette formation

- Psychologue communautaire de formation
 - L'approche systémique, les populations marginales et vulnérabilisées, etc.
- 5 ans dans le Grand-Nord
- Cégep de Baie-Comeau en 2014
 - 4 jours/semaine
 - CSA et psychologue
 - 1 seule collègue: précieuse TES
 - 33 étudiants inscrits
- Directrice adjointe depuis avril 2022
 - 8 services
 - Plus de 250 étudiants inscrits aux services adaptés
 - SA: 4 employés
 - Psychosocial: 3 employés
- Beaucoup de constats, d'impuissance et l'impression de...

Avertissement

- Nous allons aborder des aspects humains en seulement 1h
- Il existe des formations plus complètes
- Les relations humaines, c'est compliqué
- Le but: avoir des informations aidantes et amorcer une réflexion dans le but de répondre à la vision et à la mission de votre cégep et y contribuer au meilleur de qui vous êtes.
- On ne parlera pas de votre patron, on ne nomme pas, on ne médit pas... on garde ça pour le vendredi soir avec des amis ;)



Évacuons l'éléphant dans la pièce (hihihi)

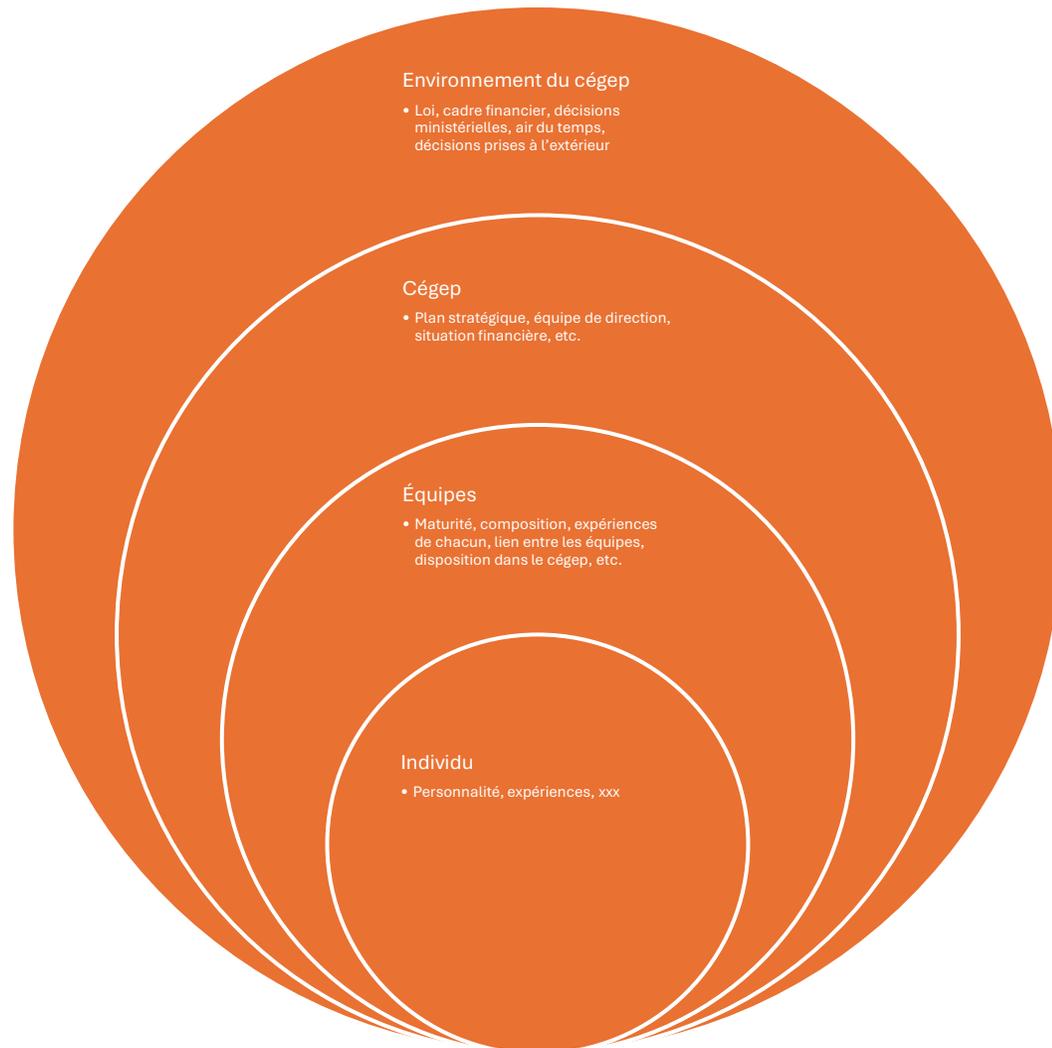
- On a tous une vision de ce qu'est un patron, un bon patron, un mauvais patron et ces éléments influent notre relation avec notre gestionnaire. Notre gestionnaire a aussi des représentations qui lui sont propres...



Question de réflexion personnelle

- Comment est-ce que j'aimerais que ça se passe avec mon gestionnaire?
 - Ce que j'apprécie et que je souhaite qui continue
 - Ce que j'aimerais qui soit différent
 - Comment j'aimerais que les échanges aient lieu
- Quelles sont selon-moi les attentes de mon gestionnaire envers moi?
- En avons-nous déjà parlé?

Approche systémique



- Pourquoi? Parce que les bonnes décisions se prennent à un moment « x », dans un contexte « y » et amènent des répercussions systémiques... et ça, c'est la job de votre gestionnaire d'en prendre compte.
- C'est aussi pourquoi les « y'ont yink à » semblent si faciles...

Le changement, la nouvelle constante

- Allez chercher la personne qui était TES ou CSA aux services adaptés il y a 5 ans et qui est partie...
 - Arrive-t-elle à bien faire son travail aujourd'hui?
 - Quels seraient ses constats?

Les changements sont maintenant constants, on est dans de l'humain et la gestion des changements est un art qui n'est jamais totalement maîtrisé, surtout quand y'en a plein en même temps.

Quelques éléments de connaissance



La structure décisionnelle



Le cadre budgétaire



Le calendrier des opérations



La reddition de comptes



Le cadre réseau



Planification stratégique



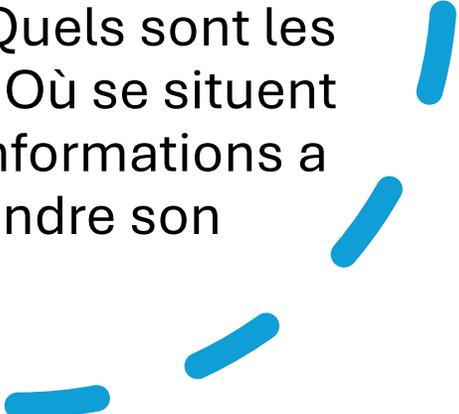
Pourquoi savoir tout ça?

Pour la curiosité, pour l'empathie, pour connaître les éléments qui vont avoir une influence, pour bien choisir son angle

La structure décisionnelle

- La loi, les décisions ministérielles
- CA, CÉ
- Politiques, règlements
- Budgets
- Embauches
- Gens dont le mandat peut être renouvelé
- Comité de gestion, comité de régie
- La situation implique quelles instances?
Quels délais prévoir?

Le cadre budgétaire

- Fonctionnement vs investissements
 - Enveloppe des profs
 - Déclaration HAN
 - Temps partiel reconnu temps plein
 - Frais demandés aux étudiants
 - FABRES (annexes qui sont maintenant dans la piscine)
 - Moments pour faire les demandes budgétaires, budgets révisés, processus d'approbation (CRT, plan des effectifs, Comité de gestion, CA 2x, CÉ, etc.)
 - À quel moment faire quelle demande? Quels sont les délais dont a besoin mon gestionnaire? Où se situent les marges de manœuvre? De quelles informations a besoin mon gestionnaire pour bien défendre son point, devant qui?
- 

Le calendrier des opérations, la reddition de comptes, le cadre réseau, la planification stratégique

Des éléments collègue

Le calendrier scolaire

Les rencontres de CRT

Les dates d'annulation et d'abandon

Les déclarations HAN

Les dates d'examen

La planification stratégique

Des éléments collègue... et au delà

- Le réseau et les services adaptés
- Est-ce que ça doit être amené hors du cégep par mon gestionnaire?
- Est-ce que ça aiderait si je trouvais des éléments de la planification stratégique pour appuyer ce que j'avance...?

Le processus relationnel

Qui est votre gestionnaire?

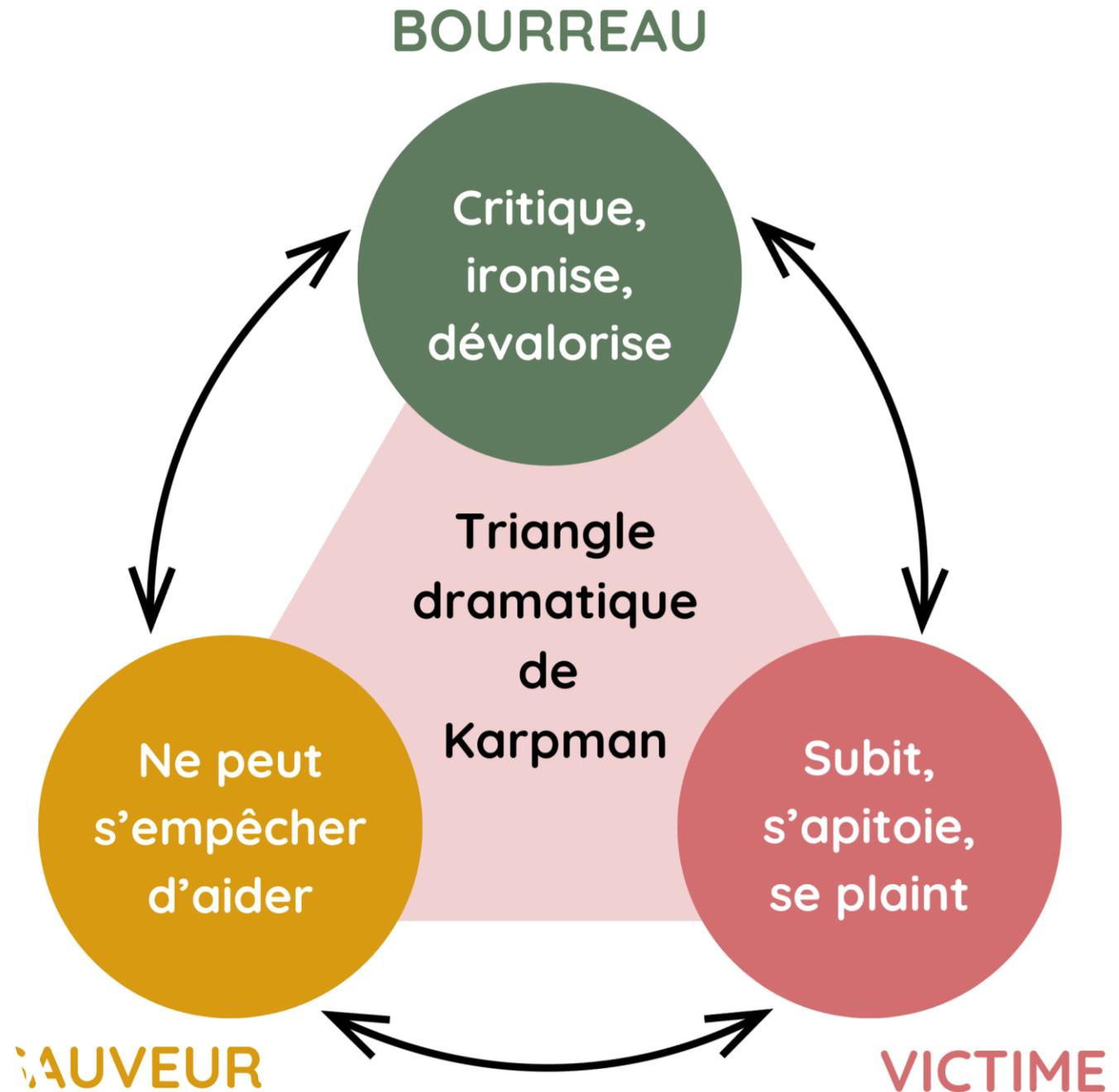
- Profils et expériences variées
- Forces et défis variés
- Gestion souvent de plusieurs équipes

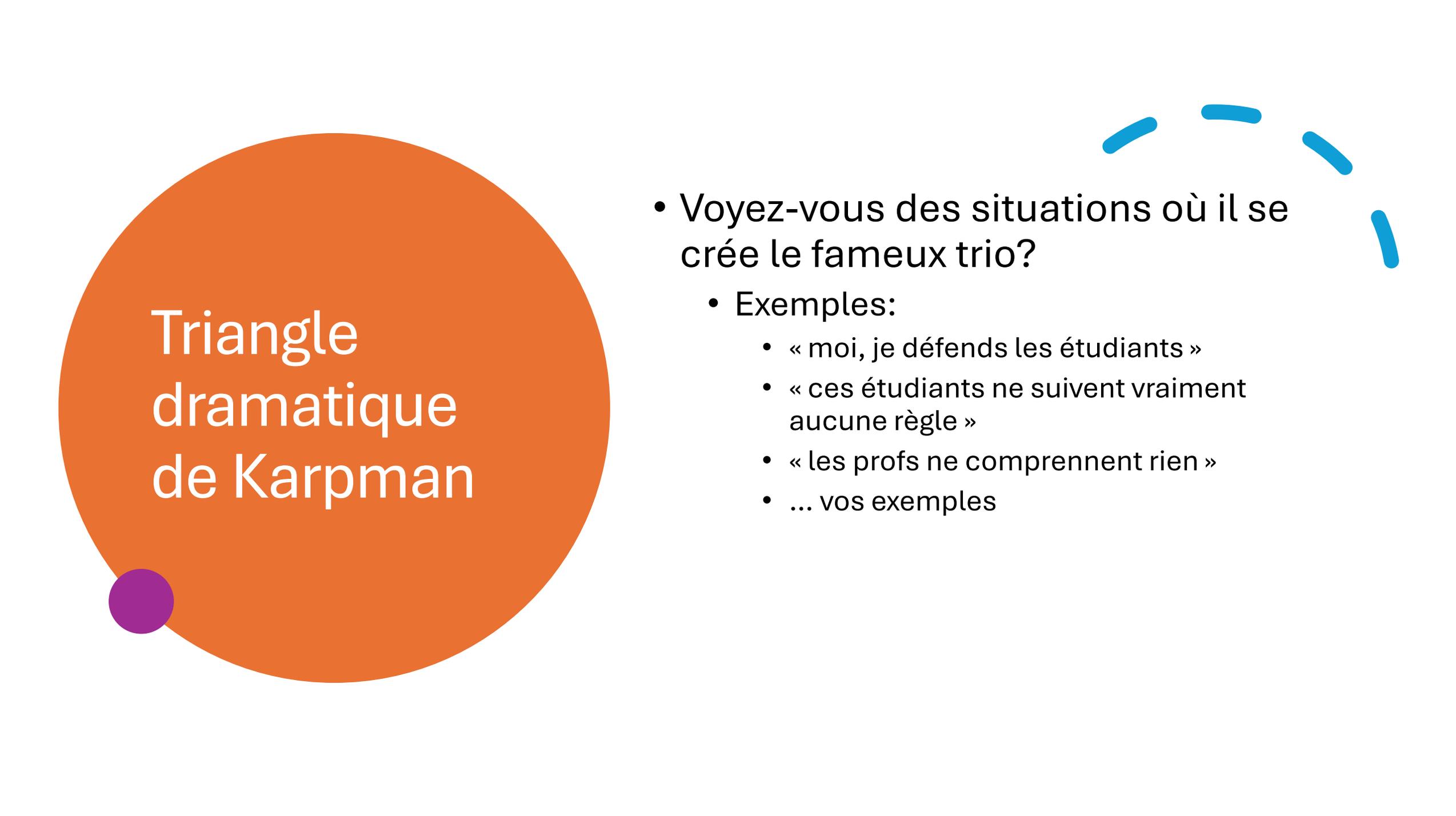
Qui êtes-vous?

- Profils et expériences variées
- Forces et défis variés
- Expériences passées avec l'autorité

Quelques éléments relationnels

- Triangle de Karpman
 - Avec l'équipe des SA
 - Avec ses collègues gestionnaires
 - Avec les autres services
- Les expériences, les styles de personnalité et les générations
 - <https://jereussis.teluq.ca/5-generations-au-travail-tous-les-memes/>





Triangle dramatique de Karpman

- Voyez-vous des situations où il se crée le fameux trio?
 - Exemples:
 - « moi, je défends les étudiants »
 - « ces étudiants ne suivent vraiment aucune règle »
 - « les profs ne comprennent rien »
 - ... vos exemples

On est tous
dans le
même
bateau



Image trouvée sur linkedIn après une recherche google

Le rôle conseil

- Fonction exercée par un conseiller, qui consiste à consolider les acquis professionnels d'une organisation, d'un groupe ou d'une personne et à les guider dans leurs choix en vue d'améliorer leur efficacité et leur performance.
(GDT
<https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/26544339/role-conseil>)
- Influencer, communiquer, aider à prendre une bonne décision
- Comprendre à qui l'on s'adresse
- Bien communiquer: faits vs opinions, discussion
- Accepter qu'on n'a peut-être pas raison, être prêt à être mis au défi
- Avoir un objectif clair

Des éléments à considérer pour bien communiquer

- Établir un objectif commun
- Nommer des faits
- Nommer des opinions, des idées, des hypothèses pour ce qu'elles sont
- Nommer des pistes et leurs avantages et inconvénients
- Être prêt à discuter
- Ne pas personnaliser le débat



Questions à discuter en dyades ou sous-groupes

En lien avec un enjeu que vivent présentement les services adaptés au collégial ou dans votre cégep (pas obligé d'être gros)

1. Choix d'un enjeu
 2. Définition d'un objectif commun avec votre gestionnaire, en lien avec l'enjeu
 3. Déterminer 2-4 faits à présenter
 4. Nommer 1-2 opinions ou hypothèses
 5. Nommer 1-2 pistes de solution avec leurs avantages et leurs inconvénients
 1. Exemples d'éléments qui peuvent être abordés: budgets, collaboration avec d'autres services, plan stratégique, soutien potentiel, etc.
- 