



Comment motiver la génération Y

Karine Flacelière



Qui est cette génération ? :

- Nés entre 78 et 94
- 25 ans en moyenne soit 25 % de la population
- d'ici 2015 : il y aura 13 Mo de jeunes appartenant à la génération Y entrant dans le monde de l'entreprise
- Cette génération est mondiale



L'environnement dans lequel elle a grandi :

- Révolution technologique 93 : Confort
- Compétition universelle
- Pas de guerre mais Monde de rupture et d'adaptation
- Un monde de changement : (chapitres de vie)
 - Familial, professionnel, économique (Culture du résultat, des profits à court terme)
- La doctrine **DOLTO**
- Fin d'une époque, d'un système basé sur le statut, la patience, le mérite, le respect de l'entreprise



Les comportements observés

- Connectés 24 h/24 aux outils : Internet, portable, SMS, Chat (communication à distance et confiance)
- Rapport au temps basé sur l'instant, la tâche à accomplir
- Plaisir de jouer et énergie (coup de collier- repos)
- Une certaine impatience chronique (tout, tout de suite),
- Sont méfiants
- Un goût pour le challenge, débrouillards et flexibles,
- Sensibles à l'image et au paraître

On parle aussi des 4 I :

Interconnexion, Individualisme, Impatience, Inventivité



En situation de travail

Les comportements observés sont :

- Les jeunes relèguent le travail au 2nd plan,
- Ils sont souvent en retard,
- ne respectent pas les codes
- ont du mal à se plier à une procédure,
- Peuvent être insolents
- Passent beaucoup de temps sur des affaires perso au travail,
- recherchent la flexibilité et l'autonomie
- veulent tout, tout de suite (prime...)
- se démotivent facilement,
- recherchent un environnement avec une bonne ambiance



Les Stratégies qui les différencient (savoir faire et savoir être)

- Maitrisent et traitent mieux l'information sur le mode réseau
- Mieux connectés à l'actualité
- Pensent plutôt global et collectif
- Ils sont + opérationnels, multi tache, + rapides
- Capacité à porter un projet (réseaux sociaux).
- + Réactifs- Sont ancrés dans l' action,
- Recherchent la gratification immédiate
- Ils sont plus sceptiques,
- Motivations plus collectives qu'individuelles



Les valeurs

- Sens
- Equilibre de vie
- Coopération
- Transparence, honnêteté, équité soutien
- Ils sont libres
- Génération qui est socialement consciente
- Ils sont également + productifs et créatifs,
- Orientés dans l'action
- Authentiques

Ce qui a changé

- Focalisés sur le temps
- Absence d'information
- L'emploi nous donnait une étiquette sociale
- Le travail était routinier
- Individuel
- On vit pour travailler
- Respect statutaire de la hiérarchie
- Etre dans la décision pour contrôler
- Pensent qualité
- « Je donne, je recevrai un jour »
- On attend la retraite
- Focalisés sur la tâche
- Excès d'information
- On se construit sa propre image
- On doit vivre Bq d'expériences
- Accèdent à des sponsors (réseau)
- On travaille pour vivre
- Respect pour l'exemplarité
- Etre dans la décision pour la liberté
- Pensent rapidité
- « Je donne, je reçois tout de suite »
- Retraite tout au long de sa vie



Comment motiver

Alors comment faire pour :

- Attirer
- Motiver
- Retenir
- Former
- Manager
- Et surtout coopérer avec GEN Y

Importance de l'accueil

- Dès la première prise de contact, le manager doit prendre en charge le nouveau collaborateur, bien l'accueillir.
 - Culture d'entreprise story telling
 - Le métier
 - Son poste : Mission, cadre, horaires, les règles, les usages, les points réguliers...
 - Le manager
 - L'équipe



Favoriser un management de proximité

Développer l'écoute :

- **Les attitudes négatives :**
Jugement Évaluation Interprétation
- **Les attitudes neutres :**
Soutien, Ordre, Conseil
- **Les attitudes positives :**
Enquête, Écoute, compréhensive



Valoriser

S'intéresser à eux :

- Identifier leurs valeurs,
- leurs besoins,
- leurs talents

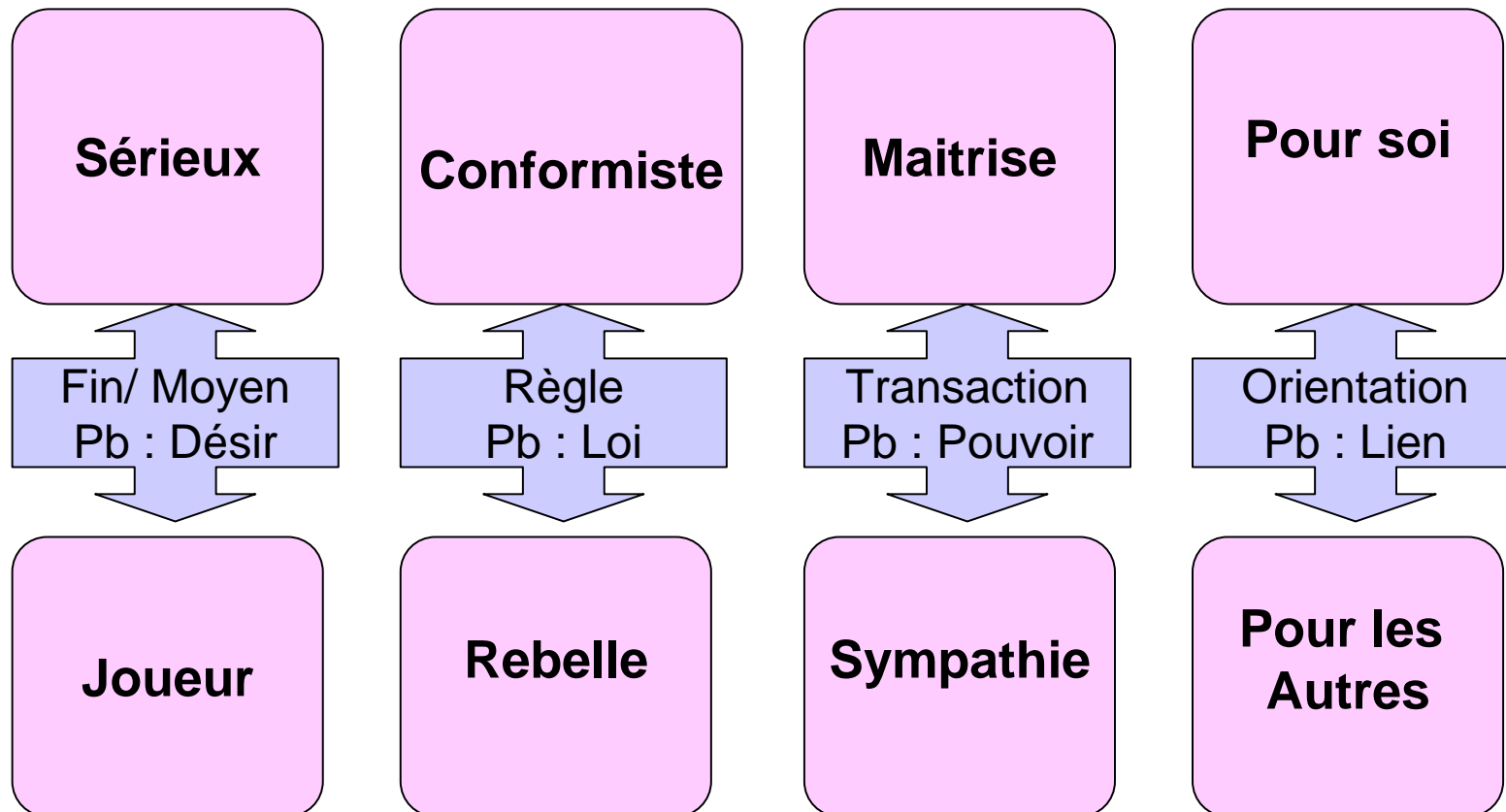
Exercer sa flexibilité avec la théorie du renversement

- C'est une théorie qui étudie les différentes personnalités, les motivations et les émotions
- Mise au point par **Michael Apter**
- Offre un outil de compréhension pour reconnaître prédire et changer les émotions afin de construire ses propres réponses plutôt que de laisser les émotions nous gouverner

Renversements :

- Frustration
- Satiété
- Changement de situation

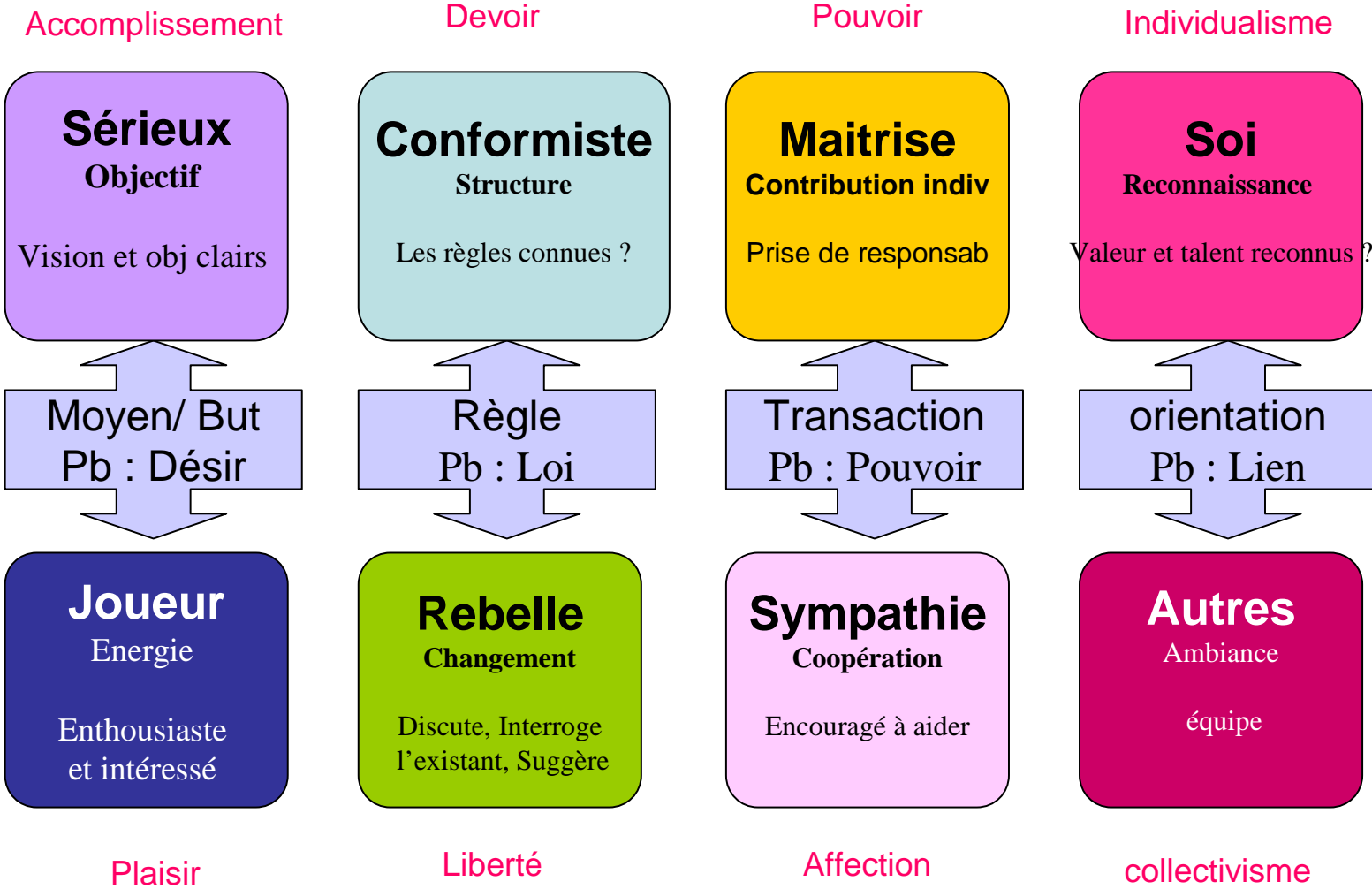
Modèle d'APTER : Domaines et états



- Renversements :**
- Frustration
 - Satiété
 - Changement de situation

Modèle d'APTER

Valeurs Etats motivationnels Valeurs



Les questions de Motivation

Objectif : Est ce que les jeunes connaissent la vision de l'entreprise et leurs objectifs sont-ils clairs?

Energie : Sont ils intéressés vis à vis de leur travail et se montrent ils enthousiastes ?

Structure : Connaissent-ils les règles ?. Savent-ils ce que l'on attend d'eux ?

Changement : Peuvent ils discuter et interroger l'existant, être critique et faire des suggestions ?

Contribution Individuelle : Peuvent ils prendre des responsabilités ?

Développement : Sont ils encouragés à coopérer et à aider les autres?

Reconnaissance : Sont-ils en confiance. Leurs valeurs et talents sont ils reconnus individuellement ?

Ambiance : Ont-ils l'opportunité de se sentir en équipe et d'apprécier l'esprit d'équipe

Savoir donner une mission et la partager

Une mission claire, comporte :

- Quel titre ?
- Quelle mission ?
- Quels objectifs, tâches à accomplir ?
- Quels critères d'évaluation ?
- Quels moyens pour réaliser la mission ?
- Quels liens hiérarchiques et transversaux ?
- Quelle évolution probable ?
- Quel soutien du type formation / apprentissage ?
- Quel mode de reconnaissance ?

Points et recadrages réguliers annoncés

Importance du feedback

Savoir donner du feedback régulièrement :

Chaque personne (le Hiérarchique et le collaborateur) réfléchit de son côté sur :

- **Ce qu'il aime, apprécie chez l'autre**
- **Ce qu'il voudrait voir mettre en place comme amélioration.**
- **Faites s'engager la personne**



LA RECONNAISSANCE AU TRAVAIL : DE QUOI PARLE-T-ON ?

Les 4 formes de reconnaissance :

- La reconnaissance existentielle
- La reconnaissance des résultats du travail
- La reconnaissance de la pratique de travail
- La reconnaissance de l'investissement dans le travail

Communiquer sans violence en 4 étapes

Exprimer avec clarté ce qui se passe en moi sans reproche ni jugement.

1. **Les observations** qu'est-ce qui, dans les paroles ou les actes de mon interlocuteur, contribue à mon bien(mal)-être? (faits concrets)
« Lorsque je vois, j'entends, je me rappelle... »
2. J'exprime **ce que je ressens** : triste joyeux inquiet, fâché
3. **Les besoins qui sont à l'origine de mes sentiments**
« parce que j'ai besoin de... ». La plupart du temps je ne connais pas mes besoins et je ne peux pas les faire connaître à l'autre
4. Exprimer clairement **ma demande**
Les actions concrètes, en langage positif, que je voudrais voir entreprises dans l'instant présent
« et je souhaiterais... »
« es-tu d'accord de... ? »



En synthèse

Pour augmenter la motivation d'une personne:

- S'inscrire dans une stratégie gagnant-gagnant.
- Formuler des objectifs clairs et atteignables.
- Etre positif dans ses feedbacks.
- Reconnaître les qualités de ses collaborateurs.
- Donner des perspectives d'évolution de carrière
- Impliquer ses collaborateurs dans les décisions
- Faire ressortir son rôle et son utilité dans l'entreprise.



MERCI DE VOTRE ATTENTION !

Contact :

Karine FLACELIERE

Tél : 06 63 45 54 30

E-mail : kflaceli@gmail.com