

J'ai fait une erreur au boulot, comment la rattraper ?

Vie au travail. Commettre une erreur peut faire progresser. À condition de la reconnaître, de proposer des solutions et de se donner le droit d'apprendre.

Trois questions à...



Jean-Marc Sabatier, consultant en performance individuelle et collective.
www.jeanmarc-sabatier.com

Faut-il, doit-on réagir vite ?

Il faut d'abord se poser des questions : quel est le rapport à l'erreur dans mon entreprise ? Si l'un des messages managériaux est d'être excellent tout le temps et de tout réussir dès la première fois, mieux vaut avoir conscience de ce contexte avant de s'exprimer. Ensuite, on s'interroge sur son propre rapport à l'erreur. Si on ne la tolère pas, on risque d'avoir une mauvaise réaction : honte, silence, déni de l'erreur, mensonge, agressivité pour ne pas être attaqué.

S'obstiner ou rejeter la faute sur l'autre nous éloigne toujours de la résolution de conflit. Au contraire, être tolérant et bienveillant avec soi-même permet de sortir de la situation par le haut.

Que dire à ses collaborateurs ?

Avant de parler aux autres de son erreur, il faut d'abord analyser ce qui n'a pas fonctionné et rechercher des solutions. Sans cela, les collaborateurs ne seront pas en capacité de recevoir les excuses. Si l'on est plus efficace quand on réfléchit à plusieurs, on peut solliciter l'aide de collègues bienveillants puis s'adresser au groupe. Publiquement, on reconnaît les faits et sa responsabilité. On peut exprimer les émotions que l'on a ressenties (colère, honte, tristesse) et proposer une réparation.

Dans un tel cas, les collaborateurs ont besoin de constater que l'erreur sert de leçon : pour celui qui l'a commise et pour toute l'entreprise. Si l'on



« Si l'on fait de l'erreur un drame, on s'empêche d'apprendre et d'oser de nouvelles choses. »

en apprend quelque chose, cela fait partie de la formation de l'équipe, cela sert à sa maturation. Cela peut permettre de mettre un nouveau protocole ou une nouvelle méthode en place. Tout échec est une information qui doit aider à progresser.

Comment reprendre confiance en soi ?

Un enfant apprend par jeu, par mimétisme et par essai et erreur. C'est exactement la même chose pour un adulte. C'est normal d'avoir des phases de tâtonnement, de ne pas être au top tout le temps. Si l'on fait de l'erreur un drame, on s'empêche d'apprendre et d'oser de nouvelles choses.

L'erreur n'est pas un danger, c'est un entraînement à progresser, à se connaître de mieux en mieux, à sa-

voir prendre les bons risques en fonction de ses compétences.

Quand on comprend cela, chacun on son niveau, en tant que manager ou collègue, peut changer le rapport à l'erreur dans son service. En encourageant les prises d'initiatives, en affirmant que c'est correct d'essayer et

de raté. Aux États-Unis, quel qu'un qui sait raconter ses erreurs et ce qu'il en a appris est perçu comme un entrepreneur aguerri.

Recueilli par
Audrey GUILLER.

Ce que dit la loi

Légalement, un salarié qui commet une faute peut être sanctionné, du blâme jusqu'au licenciement, selon le règlement intérieur. Un salarié est un licencié pour faute par rapport à son comportement : négligence, manque d'attention ou désintérêt pour son travail. Mais il ne peut pas l'être pour incompetence ou insuffisance professionnelle. Pour qu'une faute grave soit constituée, il faut que le travail

mal effectué ait provoqué une mise en danger de personnes, ou entraîné des conséquences graves pour l'entreprise. Par exemple : un mécanicien qui n'effectue pas les vérifications requises. L'intention du salarié compte beaucoup : est-ce une simple étourderie ou un acte conscient ? Toute sanction peut faire l'objet d'une contestation devant les juridictions.

Le code informatique : compétence utile ?

CV. Applications, services en lignes... Le code informatique est « l'arrière-boutique » du Web. Sa maîtrise peut faire la différence.

Derrière les interfaces de nos écrans, se cachent des centaines de lignes de code informatique. Connaître ces langages peut être un plus sur le CV. Est-ce pour autant indispensable ? « Essayer de comprendre comment fonctionne le code informatique est selon moi indispensable », souligne Mathilde Lemée, directrice technique en intelligence artificielle dans une société de cosmétiques.

Pour un jeune diplômé qui intègre une entreprise ou une start-up, maîtriser le code peut aider à comprendre les enjeux techniques et proposer des choses innovantes. Le Web regorge de tutoriels et de forums pour l'approuver : openclassroom, Freecodecamp ou encore Codecademy. « Contrairement aux idées reçues, le code informatique se rapproche davantage d'une langue vivante que d'une matière purement scientifique », décrypte Mathilde Lemée. La plateforme « Trouver mon mas-

ter » propose aussi de nombreuses formations non scientifiques en lien avec la technique Web. Des sociétés privées se lancent aussi sur ce marché. Le Wagon propose ainsi des formations de neuf semaines. « Nous avons des jeunes entre 25 et 30 ans qui ont des projets de création d'entreprise et qui sont frustrés par leur manque de maîtrise technique », explique Pierre Faq, responsable de l'antenne de Nantes, dont le coût reste élevé : 5 500 €.

Depuis 2016, l'Éducation nationale a intégré l'initiation à l'informatique à l'école primaire et au collège. Mathilde Lemée intervient auprès d'enfants pour leur apprendre le code. « Le numérique est un secteur qui rémunère bien et où on manque de main-d'œuvre. Pour les jeunes qui sont créatifs et qui aiment faire des choses concrètes, c'est une opportunité à saisir. »

Ralitsa DIMITROVA.

Formation en bref

2017-2018 : année record pour l'apprentissage

L'apprentissage a atteint un record. De juin 2017 à mai 2018, 307 100 jeunes sont entrés dans le dispositif selon la Dares, service des statistiques du ministère du Travail. Cela correspond à une hausse de 5,6 % par rapport à la période précédente. Le précédent record datait de 2012-2013, avec 302 500 nouveaux contrats. 292 200 nouveaux contrats (+5,5 %) ont été signés dans le privé, 15 000 dans le public (+7,0 %).



82%

des salariés du privé sont couverts par une complémentaire santé d'entreprise un an après sa généralisation. Ils étaient 60 % en 2009. Plus de huit entreprises sur dix (84 %) proposaient une complémentaire santé à leurs salariés, contre la moitié (51 %) avant l'entrée en vigueur de la loi. Les établissements qui demeurent non couverts sont très souvent de petites structures.

Emploi et formation (suite)

ouestfrance-emploi.com

Contact : 02 99 26 42 56 - equipe.commerciale@ouestfrance-emploi.com

ouestfrance-emploi.com
Le plus grand nombre d'offres d'emplois en région

Distribution, magasin

Divers

Vous recherchez un revenu d'appoint, une activité complémentaire. Le distributeur qui livre la presse quotidienne sur la commune de Saint-Gilles vous propose un travail matériel. Nécessité de posséder un moyen de locomotion. Statut salarié. SARL C Pres. Tél. 02 99 61 20 20.

ouestfrance-formation.com

Contact : 02 40 38 47 28 - sophie.lecozannet@precom.fr

formation

ESBretagne Se former aux métiers de la Sécurité Incendie et Assistance à Personnes **éligible CPF**

- SSAI1 Agent de Sécurité Incendie (75 heures) du 22 octobre au 9 novembre 2018
- SSAI2 Chef d'équipe de service de sécurité incendie (78 heures) du 6 sept au 15 nov-18, à raison d'une journée par semaine le jeudi
- SSAI3 Chef de service de sécurité incendie (224 heures) du 25 sept-18 au 26 mars-19, à raison d'une journée par semaine le mardi

Contact : Isabelle LOUSSOURIEU 02 98 80 41 51 agence de Brest

CEPPA MONTREUIL BELLAY LE COMMERCE ET LE VIN vous intéressent. Spécialisez-vous en : **COMMERCIALISATION DES VINS**

Formation pour adultes rémunérée, du 24 septembre 2018 au 3 mai 2019 avec une période de 12 semaines en entreprise Informations collectives : les 28 août et 13 septembre 2018 Action financée par la Région des Pays de la Loire dans le cadre du programme « Les Initiatives et du « Union Européenne. Contactez-nous au : 02 41 40 21 30 - ceppa.montreuil-bellay@educagri.fr C.F.P.P.A. Edgard Pisani - Route de Meron - 49260 MONTREUIL-BELLAY - www.ceppa-edgard-pisani.com Actions formatives proposées en Viticulture, en Oenologie, en œnologie, en œnologie, en œnologie.

ESBretagne Se former aux métiers de l'industrie Un secteur qui embauche !

- Technicien de maintenance industrielle à Quimper du 19-10-18 au 06-06-19 / Info. coll. le 29-08-18 à 9H
- Tech. sup. en automatique et informatique industrielle du 11-10-18 au 28-06-19 / Info. coll. le 05-09-18 à 9H
- Frigoriste - TP TIFCC à Concarneau du 28-09-18 au 28-06-19 / Info. coll. le 06-09-18 à 9H

Contact : Agence de Quimper 02 98 90 15 18 touche 2

ESRA BRETAGNE

FORMATION(S) PROPOSÉE(S)
Technicien(ne) audiovisuel. Spécialisations : reportage vidéo, multi-caméras direct HD, radio, studio d'enregistrement, sonorisation. Durée de la Formation : 1 070 heures dont 685 heures en centre et 385 heures de stage en entreprise. Date de formation : du 05/11/2018 au 25/06/2019

ADMISSION - RECRUTEMENT
Admission : niveau Bac / Expérience dans l'Audiovisuel Recrutement : test et entretiens les 3, 4, 6, 7, 10, 11, 13, 14, 17, 18, 20, 21, 24, 25, 27 et 28 septembre Inscription : immédiate. Possibilité de conventionnement par le Conseil Régional de Bretagne.

INFOS COMPLÉMENTAIRES
Titre RNCP délivré : Technicien(ne) Audiovisuel niveau III JD du 18/12/2016 Code NSF 323W

ESRA BRETAGNE
1, rue Xavier-Grall - 35 700 RENNES
Tél. 02 99 36 64 64

BRETAGNE ESRA
www.esra.edu
rennes@esra.edu

Audiovisuel

(44) Nantes, Université : Diplôme d'Université Manager de Groupement d'Employeurs

Cette formation pluridisciplinaire, dispensée à distance et en partenariat avec le Centre de Ressources des Groupements d'Employeurs (PDL), est destinée à former les personnels de structures de gestion des groupements d'employeurs. Elle s'adresse aux gestionnaires et dirigeants de GE (monosectoriels, multisectoriels, mixtes, GEIQ). 8 unités capitalisables sans limitation de durée (sur un an en parcours complet). Cours dispensés par des universitaires et des praticiens des GE. Diplôme accessible à partir d'un diplôme de niveau Bac. Tél. 02 40 14 15 98 ou mél : du.mge@univ-nantes.fr - <http://www.droit.univ-nantes.fr>

(53) Evron : le CFC ORION propose un BP responsable d'entreprise agricole

Dans le cadre du programme régional formation continue avec le concours financier de la Région et du Fonds Social Européen, le centre de formation continue propose un brevet professionnel responsable d'entreprise agricole. Motivation pour les métiers de l'agriculture. Contenu : étude des productions animale, végétale ; environnement ; économie ; gestion. Formation solidement ancrée sur du concret. 9 mois centre, 2 mois entreprise. Permet d'obtenir la capacité prof. pour s'installer agriculteur ou être salarié. CFC ORION, 53600 Evron. Tél. 02 43 01 62 30. Mail : evron@cneap.fr Site : www.lycee-orion-evron.fr

(56) Vannes/Lorient, Université Bretagne Sud, Formation continue : Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaires

Vous souhaitez accéder à des études supérieures ou passer des concours, et vous n'avez pas le baccalauréat ? Le Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaires (DAEU) est équivalent au baccalauréat. L'UBS propose diverses modalités pour le préparer : en cours du soir ou à distance par internet ou par le CNEd. Méthode pédagogique adaptée à un public d'adultes en reprise d'études. 2 options existent : DAEU A - Littéraire ou DAEU B - Scientifique. Réunions le 28 août à 18h à Vannes (Campus Tahennic) et le 30 août à 18h à Lorient (2, rue Le Coat-St-Haouen). Contact : 02 97 01 70 29 - formation.continue@univ-ubs.fr - Site <http://www.univ-ubs.fr/>

clps L'ENJEU COMPÉTENCES

AVEC CLPS, PRÉPAREZ UN DIPLÔME POUR L'EMPLOI

- Assistant.e de vie aux familles (5 mois) à Fougères le 3/09 et à St-Malo le 21/11
- Auxiliaire de gérontologie (6 mois) à St-Malo le 17/09
- Conducteur.trice ou Pilote de lignes industrielles (6 mois) à Rennes le 26/11
- Technicien.ne de maintenance industrielle (8 mois) à Rennes le 24/09
- Employé.e commercial.e en magasin (4 mois) à Fougères le 4/10, Redon le 15/10, Rennes le 24/09 et St-Malo le 26/11
- Vendeur.se conseil en magasin (5,5 mois) à Fougères le 4/10 et Rennes le 24/09
- Agent qualifié ou Agent de propreté et d'hygiène (4 ou 6 mois) à Rennes le 1/10 et le 19/11

Pour candidater > www.clps.net - Réunions d'info à partir du 30 août

Renseignements : Fougères 02.99.94.37.38 - Redon 02.99.71.17.03 - Rennes 02.99.14.50.00 - St-Malo 02.99.20.62.20