

ÉDITION 2026



NOS PRESTATIONS DE
DÉVELOPPEMENT
DE **COMPÉTENCES**

FORMATION – ACCOMPAGNEMENT – CONSEIL

59, AVENUE VICTOR HUGO 75116 PARIS – TÉL. : 01 45 78 37 76 – CONTACT@MANAGERFORMATION.FR

SOMMAIRE DÉTAILLÉ DE NOS FORMATIONS

▶ 1. QUI SOMMES-NOUS ?	2
▶ 2. NOS 5 EXPERTISES	8
Sommaire détaillé	10
NOTRE OFFRE EN TRANSFORMATION - ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT	13
NOTRE OFFRE DE MANAGEMENT ET COMMUNICATION	22
• Formations pour l'encadrement	23
• Formations pour les managers opérationnels	49
• Formations Soft Skills	59
• Spécial « Prise de parole et communication professionnelle »	77
NOTRE OFFRE EN RESSOURCES HUMAINES	84
• Pour l'accompagnement à la mobilité professionnelle	85
• Pour l'accompagnement des évolutions sociétales	97
• Pour le développement des compétences	111
NOTRE OFFRE EN RELATION CLIENT	116
• Pour la satisfaction client	117
• Pour les risques incivilité, violence, agression (RIVA) et stress	123
• Pour l'accompagnement managérial	133
• Spécial « Culture de service »	137
NOTRE OFFRE EN RPS ET QVCT	140
• Pour la prévention et la gestion du risque de stress	141
• Pour les techniques d'optimisation de notre potentiel	151
▶ 3. ACCOMPAGNEMENT À LA CARTE	156
• Notre démarche d'accompagnement à la carte et de coaching individuel.....	160
• Le M.B.T.I.	161
• Les outils 360° et 180°	162
• Le Firo - B	163
• Foursight™ : votre profil de pensée créatrice	164
• Connaître son style social et ses implications	165
• PfPI : Inventaire de Personnalité au Travail	166
• Le TKI pour mieux gérer les conflits	167
▶ 4. THÉÂTRE EN ORGANISATION	168
▶ 5. NOTRE MÉTHODE PÉDAGOGIQUE	172
• Nos formats pédagogiques d'intervention	174
• Nos interventions « Flash »	176
• Nos interventions en classes virtuelles	178
• Les 8 temps de notre démarche pédagogique	180
• Les 4 temps de notre évaluation	182
▶ 6. NOS TARIFS ET CGV	184
▶ 7. ILS NOUS FONT CONFIANCE	188



01.

**QUI
SOMMES
NOUS ?**

QUI SOMMES-NOUS ?

- 1987** Création de Manager Formation qui s'établit sur quatre sites en France. Le déploiement de ses consultants lui assure une couverture complète du territoire nationale au plus près des interventions locales.
- 1995** Création de notre second organisme de formation, EMC3 Entreprise, non assujetti à la TVA.
- 2014** Lancement de l'Association Manager Formation Théâtre en Entreprise.
- 2015** Ouverture de notre plateforme pédagogique digitale : Institut e-formation.
- 2021** Certification QUALIOPi pour nos deux organismes de formation :
 - Manager Formation pour les actions de formation
 - EMC3 Entreprise pour les actions de formation et les bilans de compétences
- 2024** Renouvellement de notre certification QUALIOPi pour nos deux organismes de formation au titre des actions de formation.



Nous avons constitué une équipe pluridisciplinaire de consultants, formateurs, comédiens fidélisés dont la solidité est faite d'expériences accumulées et partagées mais aussi de renouvellements et d'attention à ce qui change. Pour répondre aux spécificités de nos clients, nous nous voulons agiles, continûment à l'écoute, avec la volonté de co-construire des solutions.

Nos interventions sont toujours rattachées aux enjeux de l'organisation cliente et notre ambition est de durablement participer à l'augmentation de sa performance.

POUR CONSTRUIRE VOS PROJETS

Une équipe de direction pluridisciplinaire et de chefs de projet



POUR RÉALISER VOS PROJETS



Une équipe de 60 consultants et 15 comédiens

FONCTION PUBLIQUE (Etat, collectivité , établissement publique)

Didier BACHELET
Florence BELLEMIN

didier.bachelet@managerformation.fr
florence.bellemin@managerformation.fr

06 07 01 34 35
06 82 67 90 47

SECTEUR PRIVÉ ET GRANDES ENTREPRISES PUBLIQUES

TRANSPORT
SOCIAL ET LOGEMENT
ENERGIE ET TÉLÉCOM
INFRASTRUCTURE
HÔPITAUX ET CLINIQUE
Patricia ROUSSOT

patricia.roussot@managerformation.fr

06 80 92 09 23

FINANCES . ASSURANCES
JEUX
Didier BACHELET

didier.bachelet@managerformation.fr

06 07 01 34 35

RÉFLEXION SUR L'ÉVOLUTION DE LA RELATION AU TRAVAIL ET NOS PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Plusieurs tendances sociétales s'accélèrent que nos pratiques de formateurs- consultants prennent en compte :

1. La digitalisation des services, de la relation et de la formation, bouscule de façon durable « nos modes d'interactions sociales » au sein des équipes, avec des tiers ou avec nos clients.

Depuis 2020, nous avons généralisé la possibilité d'action en classe virtuelle ou de parcours blended.

Notre plateforme permet la mise en place, par communauté, de forums et de FAQ partagées.

2. L'I.A. s'invite dans notre environnement

A partir de 2026, nous choisissons l'application MISTRAL dans le cadre d'une charte partagée avec nos salariés et nos partenaires.

Nous utilisons un corpus officiel de site pour la recherche de données.

Nous nous engageons à ne diffuser aucune information de nos clients sur les applications d'intelligence interactive générative.

Notre partenaire propose des actions de sensibilisation pour une utilisation éclairée.

3. Les actions durables et inclusives sont valorisées

Nous avons défini depuis 10 ans une politique responsable en matière de recrutement, de relation au travail et de RSE.

4. La maturité des professionnels s'accroît

Nos pratiques sont interactives, et favorisent le co-développement. Nous intégrons la hiérarchie pour travailler avec les équipes lorsque cela est possible et favoriser ainsi une dimension intégrative et fédérative.



Accompagner les transformations

Quelle approche mettre en place pour mobiliser les salariés ?
Comment favoriser la compréhension et l'adhésion à la mise en place d'un « ultime » changement ?
Il s'agit de co-construire les modalités de la transformation avec les personnels et de le faire à partir de la difficulté ou de la nouveauté qu'ils ont à traiter.
En formation, coaching collectif, cohésion d'équipe, coaching individuel, nous permettons à chacun d'évoluer dans ses représentations et réussir à se mettre en action.



Management, efficacité personnelle, prise de parole en public

Une valse des modèles de management, pourtant tous « valables », a conduit à une perte de repères, tant chez les encadrants que les collaborateurs.
De nouvelles pratiques se mettent en place : télétravail, visio conférence, formation en classe virtuelle, ...
Nos process et valeurs managériales peuvent être remis en cause.
Il s'agit de construire une nouvelle relation au travail, une nouvelle pratique du collectif et de continuer à mobiliser les équipes autour d'une finalité, objectif premier du management.
En formation collective ou individuelle, en présentiel ou classe virtuelle, nous développons les ateliers et formations de management.



Accompagner le développement des ressources humaines

Le recrutement et l'évaluation des compétences. La préparation aux concours. L'aide à la mobilité.
L'aide au check-up des compétences, bilan professionnel, techniques de recherche de mobilité, techniques d'entretien, formation à l'entretien de mobilité, élaboration d'une démarche d'action, formalisation des outils.
Nous accompagnons également les évolutions sociétales : télétravail, lutte contre les discriminations, réduction des agissements sexistes...) et le développement des compétences (formation, tutorat, FEST, mentorat...).



Relation au client Qualité et culture de service Gestion de l'agressivité et du risque violence

La culture du service repose sur : co - construire le service, optimiser la relation client, développer la satisfaction - client et en favoriser la prise de conscience pour la renforcer ou provoquer l'enchantement.
Nos dispositifs RIVA intègrent, eux, un diagnostic, un plan d'action, une sensibilisation des acteurs en contact avec la clientèle ainsi que la formation des managers à développer une culture du service et de prévention des risques incivilité, violence, agression, en contact avec le client. Au cas par cas, nous identifions les pratiques à ajuster et les préventions à adopter.



Qualité de vie et des conditions de travail et prévention des risques psychosociaux

Le thème du stress et de ses conséquences au travail doit s'appréhender comme un processus complexe où organisation du travail, management, sécurité et santé au travail sont indissociables.
Nos interventions proposent aux Dirigeants, DRH, Gestionnaires de carrières, Responsables sécurité, Médecins et Infirmiers du travail, Membres du CSE, Managers, ... une approche globale et objective pour réaliser un diagnostic et un plan d'actions psychosociales. L'intention de nos prestations de conseil et de formation est de vous accompagner à créer un dispositif qui allie performance de l'entreprise et qualité de vie au travail.

Vous trouverez dans ce catalogue de formation une présentation de nos différents stages, leurs objectifs et leur programme, pour chacune de ces 5 expertises.



NOS 5 EXPERTISES

SOMMAIRE DÉTAILLÉ DE NOS PRESTATIONS DE FORMATIONS

NOTRE OFFRE EN TRANSFORMATION - ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT 12

- Conduite du changement - Initiation 14
- Conduite du changement - Approfondissement 15
- Vivre le changement 16
- Diagnostic sociologique et changement 17
- Manager le changement 18
- Manager les risques professionnels avec les neurosciences et le nudge 19
- Renforcer la cohésion avec l'improvisation théâtrale 20
- Intégrer l'IA dans sa pratique professionnelle 21

NOTRE OFFRE DE MANAGEMENT ET COMMUNICATION 22

FORMATION POUR L'ENCADREMENT

- Notre conception du management et du leadership 24
- Adopter la posture de leader, animer et développer une équipe 25
- Organiser et diriger son unité 26
- Réussir sa prise de poste 27
- Réussir ses premières fonctions managériales 28
- Comprendre le fonctionnement d'une équipe 29
- Évaluer ses pratiques de management 30
- Manager : Ajouter une dimension à votre management : le leadership 31
- Réussir vos entretiens 32
- Conduire son entretien d'évaluation 33
- Conduire son entretien professionnel 34
- Être proactif lors des entretiens d'évaluation ou professionnel 35
- Conduire un entretien de recrutement 36
- Négocier au quotidien 37
- Optimiser les réunions de travail 38
- Conduire et animer un projet 39
- Prévenir les risques professionnels 40
- Développer l'autonomie et les compétences de ses collaborateurs 41
- Motiver ses collaborateurs : le pacte managérial 42
- Le management transversal 43
- Le management dans le cadre du télétravail (Managers et collaborateurs) 44
- Le management à distance (managers et collaborateurs) 45
- Managers : prévention et gestion des risques en lien avec la QVCT 46
- Mobiliser autour du service par l'expérience client (Customer Experience) 47

FORMATION POUR LES MANAGERS OPÉRATIONNELS

- Cycle de formation des managers opérationnels 50
- L'analyse collective des pratiques 54
- L'analyse individuelle des pratiques 55
- Apporter un meilleur soutien aux personnels ayant vécu une situation émotionnellement forte 56

FORMATION EN SOFT SKILLS

- Comprendre l'environnement complexe 60
- Prendre en compte et gérer la diversité 61
- Organiser son travail et son temps 62
- Gérer ses émotions et celles des autres 63
- Savoir s'affirmer face à ses interlocuteurs 64
- Développer des comportements de résilience 65
- Savoir décider et faire partager ses décisions 66
- Gagner en équilibre et en efficacité face au stress 67
- Gérer son stress avec la méditation pleine conscience 68
- Préserver son sommeil et sa vigilance 69
- Image de soi et relations professionnelles 70
- Lecture rapide 71
- Améliorer son expression écrite professionnelle 72
- Atelier de sensibilisation : Prévenir le risque d'addiction sans substance 73
- Nos ateliers de développement de Soft Skills 74

SPÉCIAL « PRISE DE PAROLE ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE »

- Prendre la parole en public et développer son charisme 78
- Améliorer ses prises de parole 79
- Valoriser son image : image de soi et relations professionnelles 80
- Mieux communiquer avec l'analyse transactionnelle 81
- Être affirmé et résoudre les conflits par la communication synergique 82

NOTRE OFFRE EN RESSOURCES HUMAINES84

ACCOMPAGNEMENT A LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

- Réaliser son bilan de compétences 86
- Réaliser son bilan professionnel 87
- Préparer et réussir sa mobilité 88
- Techniques et entretien de recrutement 89
- Valoriser ses compétences dans un CV 90
- Réussir sa prise de poste 91
- Évaluer son positionnement professionnel 92
- Professionnaliser les jurys d'audition ou de recrutement 93
- Recruter 94

ACCOMPAGNEMENT DES ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES

- Les clés du télétravail
 - ▷ Formation managers 98
 - ▷ Formation télétravailleurs 99
- Féminisation des métiers : STOP aux agissements sexistes
 - ▷ Acculturation 100
 - ▷ Managers 101
 - ▷ Spécial femmes 102
- Valoriser la mixité professionnelle 103
- Manager le fait religieux 104
- Lutter contre l'absentéisme : l'entretien de ré-accueil 105
- Prévenir et gérer l'incapacité professionnelle 106
- Être attentif aux nouveaux risques des pratiques addictives (hors tabac et alcool) 107
- Prévenir et gérer l'instant de crise suicidaire 108
- Talents au féminin : développer la mobilité des femmes 109

DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES

- Former les formateurs : ingénierie pédagogie - savoir animer - gérer les groupes - favoriser l'engagement 112
- Former les tuteurs 113
- Former les mentors 114

NOTRE OFFRE EN RELATION CLIENTS116

SATISFACTION CLIENT

- Renforcer la qualité de service et l'excellence relationnelle 118
- Transformer l'insatisfaction du client en opportunité de fidélisation 119
- Atelier Workshop : animer sur un lieu de vente 120

RISQUES INCIVILITÉ VIOLENCE AGRESSION (RIVA) ET STRESS

- Prévenir et gérer au mieux les incivilités, violence et agressions 124
- Prévention contre les atteintes sexistes : gagner en confiance en soi grâce à l'autodéfense (niveau 2) 125
- Optimiser vos capacités opérationnelles à gérer des situations de crises (avec comédien) 126
- Gérer le risque de tensions aux interfaces 127
- Prévenir et gérer le stress 128
- Renforcer sa communication non verbale 129
- Communication interculturelle 130
- Cursus : formation de médiateurs 131

L'ACCOMPAGNEMENT MANAGÉRIAL

- Accompagner les collaborateurs ayant subi une situation d'agression ou de tensions 134
- Accompagner les collaborateurs sur le terrain (double écoute ou visite accompagnée) 135

SPÉCIAL « MANAGEMENT ET CULTURE DE SERVICE » 138

NOTRE OFFRE EN RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL140

PRÉVENTION ET GESTION DU RISQUE DE STRESS et de la QVCT

- Manager la qualité de vie et des conditions au travail 142
- Gérer le triple stress : le stress du manager, le stress de l'équipe, le stress produit par l'institution 143
- Sensibilisation de l'ensemble des acteurs à réduire, prévenir et gérer les RPS et QVCT 144
- Mieux gérer ses émotions 145
- Communiquer avec bienveillance 146
- Mettre en place un management bienveillant et préventif 147
- Burn out 148

TECHNIQUES D'OPTIMISATION DE NOTRE POTENTIEL

- Mieux vivre les horaires décalés 152
- Préserver son sommeil et sa vigilance 153
- Optimiser ses gestes et postures 154



▶ **NOTRE OFFRE EN**
TRANSFORMATION-
ACCOMPAGNEMENT
AU CHANGEMENT



OBJECTIFS

A l'issue du stage les participants sont en capacité de :

- Mieux comprendre les processus de changement,
- Concevoir et piloter des changements simples,
- Communiquer lors d'un processus de changement,
- Connaître les outils et techniques incontournables.

PUBLIC

Les personnes n'ayant pas ou peu d'expérience de conduite du changement ou de projet.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Réaliser une étude de cas propre à la structure (entreprise ou administration).

DURÉE

3 journées.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

PREMIÈRE JOURNÉE

- Définition et représentations du changement,
- Différencier conduite de projet et conduite du changement,
- Clarifier et formaliser la commande : la carte de la vision.

DEUXIÈME JOURNÉE

- Savoir élaborer un scénario de changement : le chemin du changement,
- Les outils de la planification (Gantt, rétroplanning, PERT),
- Adopter une démarche souple : principes de la méthode agile.

TROISIÈME JOURNÉE

- Elaborer une stratégie de communication,
- Identifier les préoccupations des acteurs concernés,
- La nature des blocages face aux changements.

MÉTHODES

Etudes de cas, partage d'expériences, exercices pratiques, exposés théoriques brefs, réflexions collectives, illustrations pratiques.

ÉVALUATION

Nous réalisons une évaluation à chaud de satisfaction complétée d'un quiz d'identification des acquis.

Une évaluation à froid sur les compétences mise en œuvre est proposée en option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





OBJECTIFS

A l'issue du stage les participants sont en capacité de :

- Effectuer une analyse situationnelle,
- Mener une approche stratégique,
- Connaître les étapes principales,
- Connaître les outils et techniques de la conduite du changement.

PUBLIC

Toute personne en charge d'un projet de changement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Avoir une expérience de la conduite du changement.

DURÉE

4 journées.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

PREMIÈRE JOURNÉE

- Considérations sur le changement,
- Définition et représentations du changement,
- Types et nature du changement,
- Choisir une démarche,
- Les 5 étapes d'une démarche souple.

DEUXIÈME JOURNÉE

- **1^{ère} étape** : l'analyse de la demande,
- **2^{ème} étape** : votre positionnement face au changement,
- **3^{ème} étape** : la conception,
- **4^{ème} étape** : mettre en œuvre et suivre,
- **5^{ème} étape** : retex et bilan.

TROISIÈME JOURNÉE

- Cartographie des risques,
- La notion de résistance au changement,
- Les «bonnes raisons» d'une opposition au changement,
- Anticiper les stratégies d'acteurs,
- L'écran des représentations mentales,
- Principes de communication sur le changement,
- Identités et culture face au changement.

QUATRIÈME JOURNÉE

- Conduire un entretien de motivation,
- Prévenir et gérer la QVCT en situation de changement,
- Méthodes pour mobiliser,
- L'approche systémique.

MÉTHODES

Etudes de cas, partage d'expériences, exercices pratiques, exposés théoriques brefs, réflexions collectives, illustrations pratiques, simulations d'entretien.

ÉVALUATION

Nous réalisons une évaluation à chaud de satisfaction complétée d'un quiz d'identification des acquis.

Une évaluation à froid sur les compétences mises en œuvre est proposée en option.

OBJECTIFS

- Comprendre le mécanisme du changement,
- Identifier ses peurs,
- Intégrer le changement dans le contexte actuel,
- Évaluer le degré d'inéluçabilité, les risques et les opportunités,
- Identifier les différentes postures face à au changement à l'aide de l'ouvrage « qui a piqué mon fromage » de Spencer Johnson),
- Connaître des techniques de gestion de stress pour surmonter le changement,
- Identifier ses ressources,
- Devenir acteur du changement.

PUBLIC

Toute personne en situation de changement professionnel (restructuration fusion, mobilité) ou personnel souhaitant mieux dépasser ses craintes et réussir son intégration.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 à 1,5 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

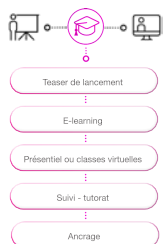
- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

DEMI-JOURNÉE 1 : S'APPROPRIER LE CHANGEMENT

Cette demi-journée, facultative, permet d'intégrer la formation dans le contexte de l'entreprise. L'objectif est de permettre à chacun d'avoir une représentation partagée de la situation actuelle et future.

- Présentation par un responsable de la situation actuelle et du changement,
- Travail en sous-groupes : recensement des interrogations et des suggestions,
- Retour en plénière :
 - Partage des questionnements et discussion,
 - Réflexion en grand groupe sur le contexte actuel,
 - Partage des suggestions.

DEMI-JOURNÉE 2 : COMPRENDRE LA DYNAMIQUE DU CHANGEMENT

Cette seconde demi-journée a pour objectif de travailler sur l'identification des attitudes en période de changement, de ses propres attitudes.

- Ce qu'est le changement ?
 - Découvrir le mécanisme de changement et les états émotionnels associés,
 - Analyser les difficultés et les impacts sur le fonctionnement collectif.
- Les réactions face au changement
 - Partage de la métaphore : les « souris » face à la disparition fromage,
 - Repérer les 4 attitudes de l'évitement à la proactivité.
- Identifier ses émotions et attitudes personnelles face au changement
 - Prendre conscience de ses émotions,
 - Identifier ses croyances, ses certitudes, ses pensées automatiques.
- Se situer dans la démarche de changement
 - Faire le point sur sa situation : Identifier ses freins et ses ressources,
 - Travail autour de trois questions : quel est mon idéal ? Quel est le pire ? Que ferais-je si je n'avais pas peur ?

DEMI-JOURNÉE 3 : DEVENIR ACTEUR DU CHANGEMENT

Une dernière demi-journée a pour objectif de travailler son propre plan d'actions.

- Gérer son stress
 - Connaître quelques techniques de gestion du stress : respiration, pensée recadrante, affirmation de soi.
- Savoir se positionner
 - Comprendre les enjeux,
 - Identifier les nouveaux rôles,
 - Définir un projet qui a du sens.
- Plan d'action
 - Identifier les étapes de son projet,
 - Être proactif face aux acteurs du changement (proposer ses services, repérer les opportunités, etc.),
 - Développer une ouverture.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Évaluation de la satisfaction et des acquis

Suivi : accompagnement de 3h à 5h en individuel.

OBJECTIFS

- Présentation de 3 grilles de lectures pour élaborer un diagnostic sociologique : état actuel/ état final,
- Identifier les changements pertinents à opérer au regard des finalités de son organisme et des différents facteurs d'évolution (économiques, techniques, sociologiques et autres ...),
- Élaborer une stratégie de conduite du changement et repérer les principaux enjeux de sa mise en œuvre pour les acteurs concernés,
- Dresser un inventaire des principaux obstacles au changement et en mesurer l'importance (identifier le jeu des acteurs et les attentes des différentes populations concernées par le changement, réaliser une analyse de la culture de son organisme afin d'en identifier les atouts et les faiblesses),
- Identifier et mobiliser les différents leviers permettant de réaliser le changement,
- Définir une politique de communication sachant accompagner et faciliter le changement.

PUBLIC

Membre de direction d'une structure.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

3 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

DÉFINIR LE CHANGEMENT ?

Pour Michel Crozier : «Le changement est la transformation d'un système d'action».

« Pour qu'il y ait changement, il faut que le système d'action se transforme, c'est-à-dire que les hommes doivent mettre en pratique de nouveaux rapports humains ».

Ainsi le changement a deux facettes, qu'il faudra prendre en considération pour espérer réussir le changement :

- le changement d'une activité, d'une fonction...
- la transformation des modes de régulation du système.

CONDUIRE LE DIAGNOSTIC.

La production du diagnostic s'élaborera en trois temps avec trois grilles d'analyse complémentaires :

- Le contexte d'action et son évolution (analyse contingente).
 - Présentation, discussion,
 - Travail en sous-groupes pour un diagnostic concret.
- L'identification des acteurs et du système d'action (analyse stratégique).
 - Présentation de l'analyse stratégique (d'après M. Crozier et P. Bernoux) et de ses principaux concepts : acteurs, zone d'incertitude, enjeux, système d'action concret, stratégie prévisible. Discussion.
 - Utilisation d'une grille d'analyse et suite du diagnostic à partir des mêmes sous-groupes.
- Les cultures et les identités professionnelles (analyse culturelle).

Le diagnostic sociologique doit éclairer les dirigeants et cadres sur leurs possibilités d'intervention et leurs capacités d'agir sur la structure compte tenu des cultures et des identités professionnelles qui impactent le système d'action.

- Restitution en grand groupe et production d'une synthèse.

CONDUITE LE CHANGEMENT :

LEVIERS DE CHANGEMENT AU SEIN DE L'INSTITUTION.

- La construction du projet de conduite du changement.

À partir du diagnostic, préalablement établi, il s'agira, en fonction des besoins, d'aider les participants à décliner leur propre projet, adapté à la réalité du moment.

- La mobilisation des différents leviers permettant de réaliser le changement dans le contexte des participants.
 - La formation,
 - La communication,
 - La participation, consultation, implication,
 - Le soutien,
 - La négociation et l'accord.
- La politique de communication appropriée pour annoncer et lancer le projet de changement.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **active** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



OBJECTIFS

- Situer un changement dans une globalité (environnement, interactions...) pour les changements collectifs,
- Identifier les résistances naturelles (les siennes, celles des autres), les traiter ou poser le problème afin de les combattre,
- Identifier les différentes phases de la mise en place d'un changement,
- Savoir mener une communication appropriée,
- Savoir impliquer les différents acteurs, pendant les différentes phases, du lancement de l'opération à la restitution des résultats.

PUBLIC

Tous responsables, chargés de projet ou personnes qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

4 jours pour une formation action sur un projet réel.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

JOURS 1 ET 2 : POINTS DE REPÈRE SUR LE CHANGEMENT

Le changement et l'environnement des entreprises.

À travers la présentation des différents changements que les stagiaires ont vécus, nous chercherons à répondre à la question suivante : qu'est-ce qui génère le changement ?

La réaction au changement : les résistances au changement ou les différentes rationalités.

Si le changement est inévitable, les résistances au changement ne le sont pas moins. Il s'agira, toujours à partir de l'expérience de chacun, d'identifier les raisons des principales résistances et les moyens de les traiter :

- Psychologiques : peur de l'inconnu, remise en cause...
- Économiques : anticipation de la perte de statut, d'emploi...
- Sociologiques : remise en cause des pouvoirs...

Définition du changement (Crozier et Friedberg).

« Le changement est la transformation d'un système d'actions ».

Ainsi, le changement a deux facettes qu'il faudra prendre en considération pour espérer le réussir :

- Le changement d'une activité, d'une fonction...
- La transformation des modes de régulation du système.

Présentation des différentes approches des processus de changement : apports et limites.

En sous-groupes, nous proposerons aux stagiaires de déduire des principales expériences les concepts clefs à respecter afin de faciliter le changement.

Les extraits utilisés permettront d'aborder les points clefs suivants :

- Qu'est-ce qui favorise le changement ? (Lewin)
- Quel impact a la démarche de recherche-action (ou feed-back) ? (Lewin)
- Quel impact a l'implication de l'ensemble des acteurs et de la double approche sociale et technique ? (Analyse Sociotechnique)

JOURS 3 ET 4 : PILOTER LE PROJET DE CHANGEMENT

Il s'agit de dérouler le processus de pilotage du projet de changement à partir d'un projet concret identifié par les stagiaires.

Nous approfondirons les aspects qui correspondront à la réalité des stagiaires.

- Présentation de 10 clés pour conduire et réussir le changement.

Illustration des différentes clés sur un cas d'école ou un projet réel que l'un des participants souhaite lancer. Recherche en sous-groupes.

- Préparer le changement par le projet de service.

Appropriation de la démarche d'audit et de diagnostic préconisée par l'institution dans chaque service.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

OBJECTIFS

Lorsqu'un presqu'accident, dû à une erreur humaine, survient en milieu professionnel, le protagoniste final est en général une personne expérimentée en situation de routine !

Notre dispositif vise à s'engager dans une démarche d'attention pour réduire les risques d'accidents.

- Comprendre comment fonctionne le cerveau grâce aux neurosciences
- Mettre en place un dispositif pour réduire les presqu'accidents et accidents
- Créer les outils afin de manager les risques professionnels avec les Nudges

PUBLIC

Toute personne en position d'accompagnement de la transformation : RH, préventeur, manager, formateur.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

De 1 à 1,5 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

DISPOSITIF GLOBAL

- **Etapes 1/2/3** : Proposer un dispositif à des groupes de travail pour créer les outils adaptés aux publics et à votre entreprise
- **Etape 4** : Former les managers à animer à l'aide de NUDGE et des neurosciences. Le NUDGE est un support qui permet à l'opérationnel d'observer un temps d'arrêt afin de sortir de l'effet tunnel. Il doit être visible tout au long de la journée et favorise la vigilance de l'opérationnel sur la prévention du risque choisi.
- **Etape 5** : Sensibiliser les opérationnels pour enclencher une dynamique d'action. Cette sensibilisation est suivie par des actions des managers, à l'aide des cartes, à être préventeur pour eux et pour les autres.
 - Lors de la réunion d'étude de chaque fondamental
 - Lors de la réunion de consolidation

DESCRIPTIF DU GROUPE DE TRAVAIL

PRÉPARATION

Identifier le public, les presqu'accidents

Etat des lieux techniciens

Etat des lieux du risque de routine avec un groupe de travail de personnes concernées par la réduction des presqu'attentions.

Etat des lieux managers

Etat des lieux des difficultés des managers à casser les routines négatives.

Groupe de travail pour construire cartes et NUDGE et formaliser les modes d'animation

- Construire les cartes et réviser les modes managériaux,
- Réalisation des croquis par l'illustrateur,
- Partage des croquis, entraînement mobiliser (sur un ou deux des temps forts managériaux), brief, debrief, ...
- L'illustrateur reçoit les éventuels retours du groupe et modifie certains des croquis
- Valider les éventuels nouveaux croquis, créer les contenus des managers et des techniciens,
- Envoi des croquis validés par le groupe de travail avant réalisation des aquarelles par l'illustrateur.

FORMATION

Formation des managers

Formation des managers à intégrer les neurosciences au quotidien pour casser la routine et réduire les facteurs humains.

Sensibilisation des techniciens

Sensibilisation des opérationnels aux pratiques renforcées.

PROGRAMME

Sur demande.

SUIVI

Les formateurs bénéficient d'une co-animation et d'un accompagnement.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.
-

(1) Nudge : technique incitant des individus ou l'ensemble d'un groupe humain à changer tels comportements ou à faire certains choix sans être sous contrainte ni obligation et qui n'implique aucune sanction.

INTERVENTION FLASH DE COHÉSION D'ÉQUIPE À L'AIDE DES TECHNIQUES D'IMPROVISATION THÉÂTRALE

CODE T007

OBJECTIFS

- Renforcer la cohésion d' une équipe ou de plusieurs services.
- Renforcer la confiance en soi et une aisance dans la prise de parole.

PUBLIC

- Mixer les services et les niveaux hiérarchiques.
- Intégrer dans le même groupe des salariés qui ne se connaissent pas très bien, se cotoient peu.
- Possibilité également de permettre à des salariés qui ont des difficultés ou eu quelques accrochages par le passé de se rapprocher.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITION DE RÉALISATION

Avec le commanditaire ou à l'aide d'un groupe de travail, il s'agit :

- D'identifier les objectifs recherchés et les publics concernés.
- De sélectionner les capacités pertinentes individuelles à renforcer en groupe.
- De constituer des binômes afin de pouvoir générer « des rencontres ».

DURÉE

L'intervention concerne 12 à 24 personnes en une journée :

4h par sous-groupes de 8 à 12 participants (café d'accueil et pause).

2 groupes par jour – 9h à 13h et 14h30 à 18h30 par exemple.

Un déjeuner en commun.

Les participants peuvent se connaître ou ne pas se connaître au sein d'un groupe.

Les participants représentent les différents niveaux hiérarchiques au sein d'une même équipe métier ou bien représentant de services différents en inter-métier.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

PROGRAMME

Présentation croisée avec changement de représentation.

Jeux issus de l'improvisation théâtrale pour le développement des capacités individuelles en groupe. Nous identifions certaines capacités :

- Écoute,
- Observation,
- Énergie,
- Confiance en soi, dans l'équipe et dans les autres,
- Pro-activité,
- Oser la rencontre,
- Cohérence entre le langage verbal et non verbal,
- L'importance du regard,
- La posture,
- La gestuelle,
- Les silences,
- Construire ensemble,
- Lâcher prise,
- Ne pas être tétaniser par l'enjeu,
- Mettre de l'intention dans ses gestes et dans ses mots,
- Gérer ses émotions.

Travail de construction pour renforcer la coopération.

Exercices collectifs afin de favoriser l'émergence d'un leader et d'identifier les leviers de réussite dans le groupe.

Prise de parole individuelle.

Synthèse de la journée, validation des acquis et atteinte des objectifs fixés.

MÉTHODES

Un comédien anime un atelier à l'aide des techniques d'improvisations théâtrales.

La séance est articulée afin :

- D'abord de renforcer le groupe autour de capacités individuelles pertinentes pour le groupe (par exemple : l'attention, la concentration, l'écoute , la prise en compte de l'autre, la bienveillance),
- Puis de valoriser la coopération en binôme,
- Pour terminer sur la confiance en soi dans une prise de parole individuelle.

ÉVALUATION

Les résultats attendus sont en lien à la fois avec un lâcher prise, une coopération, une cohésion et un renforcement des capacités individuelles valorisées dans l'entreprise dans la relation client ou en interne

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

OBJECTIFS

Le participant est capable :

- D'utiliser avec un libre arbitre et à bon escient l'intelligence artificielle générative
- De Savoir-faire une veille
- D'Identifier les usages pertinents
- De Connaitre les limites

PUBLIC

Nous travaillons soit avec une équipe de travail ou tout salarié de l'entreprise.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 jour.

ACCÈS EN PROGRAMME WEBINAIRE

En présentiel ou en distanciel (classe virtuelle) ou en webinaire (maximum de 30 personnes)

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

DESCRIPTIF DU GROUPE DE TRAVAIL

- Organisation d'une RDV avec la direction afin d'identifier le cadre souhaité et souhaitable
- Organisation d'une réunion de cadrage avec un groupe de travail : Il s'agit de définir une charte d'utilisation (quel usage ? quelle application ? quels outils ? ..)
- Organiser des formations

PROGRAMME

Découverte de l'IA générative et comment elle peut vous aider (10mn)

- Historique
- Les différences entre ChatGPT et MISTRAL
- Une nécessité : sécuriser vos données

Utiliser l'IA comme outil : en tirer partie

- Si vous ne l'utilisez pas : vous saurez pourquoi
- Si vous l'utilisez : vous saurez comment la pratiquer

Découverte des différents outils existants et leurs usages

- Présentation des outils gratuits
- Génération d'image
- Génération de vidéo
- Génération de son
- Générateur de CR
- Générateur de plaquette commerciale (à la place de edesign : Canva)

Découverte de ChatGPT ou de Mistral AI

- Présentation de l'outil
- Comment faire un bon prompt avec la méthode RCT
- Exercices pratiques
- Bonnes pratiques

Quel serait votre usage ?

- Quelles sont les tâches chronophages qui pourraient être allégées ?
- Quels sont les actions avec plus -value ? comparer des données ; Aider à la rédaction, Améliorer un rapport existant, initier une recherche...

Limites et précautions

Établir une charte

Questions / réponses

Méthode :

Le matin est consacré à une sensibilisation avec des exercices de mise en application tandis que l'après midi permet de rappeler le cadre de l'entreprise et d'identifier les usages pertinents pour les participants.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



 **NOTRE OFFRE EN
MANAGEMENT
ET LEADERSHIP**

**FORMATION POUR
L'ENCADREMENT**

NOTRE CONCEPTION DU MANAGEMENT ET DU LEADERSHIP

Peter Drucker avait défini le management comme : le métier qui consiste à conduire dans un contexte donné, un groupe d'hommes et de femmes ayant à atteindre en commun des objectifs fixés conformément à la finalité de l'organisation.

Ce principe reste valable pour des environnements stables et des équipes importantes qui suivent des process définis. Dans des environnements plus instables (changements de paradigmes, intelligence artificielle, conflits, ...), l'ingrédient de la co-construction autour de la transformation permanente est à ajouter.

De même, avec l'individualisation grandissante, un autre ingrédient est la prise en compte des motivations de chacun et la capacité à fidéliser.

Ainsi, en 2026, on observe de nouveaux leviers, quel que soit le niveau hiérarchique :

- L'accompagnement aux transformations par la **co-construction** pour impliquer les équipes : partager les problèmes, partager les enjeux (digitalisation, intégration de l'IA, inclusion, ...) , mobiliser sur la recherche de solution, formaliser les process, identifier et sécuriser les lieux de risques , développer une adaptation constante...

- Une capacité à **embarquer** : le manager peut lui même être inspirant (visionnaire, entrepreneur, ...) ou en capacité de donner du sens au projet (entreprise durable, respectueuse, ...

- Un renforcement des **capacités de soutien opérationnel**

C'est autour de la typologie de Jean REMBERT que nous déclinons notre offre de développement de compétences managériales et de leadership dans ses trois dimensions :

- Le temps de l'action (court et moyen et long terme)
- Les ressources humaines et sa dimension éthique et relationnelle
- L'organisation , la structuration et les moyens de mises en œuvre et d'ajustement

L'encadrement, selon le niveau hiérarchique, travaille à plus ou moins long terme.

Pendant, tous les encadrants ont à se centrer à la fois sur les aspects organisationnels et relationnels de l'activité.

	Travailler à l'horizon moyen et long terme : La Finalité et la stratégie	Travailler à l'horizon court terme : L'opérationnel
Se centrer sur l'énergie des femmes et des hommes	<p>Le LEADER ETHIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conduire le changement structurel par la co-construction • Identifier les compétences à développer • S'appuyer sur les motivations de chacun et leur développement • Mettre en place une intelligence collective et des démarches de coopération, • Générer des démarches d'amélioration, et l'appropriation de la complexité... 	<p>Le Manager RELATIONNEL :</p> <p>Être soutien relationnel de chacun : animer, développer les compétences, s'appuyer sur les motivations, comprendre les difficultés, gérer les tensions, traiter et gérer les conflits, enlever les « cailloux des chaussures des collaborateurs.....</p>
Se centrer sur la finalité et les outils	<p>LE LEADER GUIDE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer une vision entrepreneuriale • Identifier la bonne organisation • Se doter des outils stratégiques pertinents (SI, Digitalisation, IA, Contrôle et sécurisation des données prévention des risques, cadres juridiques, ...) • Identifier les niches de demain et structurer de nouveaux marchés • Définir des règles • Communiquer en interne et en externe 	<p>Le Manager ORGANISATIONNEL :</p> <p>Le soutien organisationnel opérationnel fiable : définir les objectifs collectifs et individuels, piloter l'activité, organiser le mode de reporting, développer la qualité, partager les règles de fonctionnement, mettre en place des dispositifs de suivis et les modalités de contrôle et d'ajustement...</p>

ADOPTER LA POSTURE DE LEADER, ANIMER ET DÉVELOPPER UNE ÉQUIPE

CODE M001

OBJECTIFS

- Se positionner dans son contexte professionnel,
- Favoriser le dialogue hiérarchique pour une meilleure cohérence,
- Développer les conditions de la motivation,
- Manager chacun de façon adaptée pour développer l'autonomie de chacun.

PUBLIC

Manager en poste ou en devenir.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Etre en situation d'animation d'une équipe ou être prochainement en situation d'animer une équipe.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Favoriser la coopération hiérarchique

- Négocier des « accords de travail »,
- Identifier les clés d'un dialogue constructif,
- Clarifier son rôle et sa valeur ajoutée.

Identifier son style de management

- Auto-diagnostic de son style de management afin d'évaluer si votre tendance est plus centrée sur le management humain ou les résultats.

Développer sa légitimité : servir son équipe

- Caractéristiques du leader,
- Six lignes d'action : le modèle S.E.R.V.I.R. Signalez l'avenir, Engagez les personnes et faites-les grandir, Réinventez sans cesse, Valorisez les résultats et les relations, Incarne les valeurs, Réfléchissez toujours.
- Décliner le modèle au quotidien.

Développer les conditions de la motivation

- Les concepts clés de la motivation, Mettre en lien satisfaction, insatisfaction, sentiment de justice. Tension vers un but.
- Trois stratégies de motivation : développer l'intérêt au travail, récompenser, développer le charisme.
- Identifier la motivation de chaque collaborateur : la démarche de la boucle motivationnelle.

Adapter son style de management

- Connaître son style préférentiel,
- Adapter sa pratique managériale au degré d'autonomie de chacun,
- Favoriser le développement des collaborateurs.

Communiquer franchement et positivement

- Faits, opinions, sentiments : savoir être factuel et exprimer ses sentiments,
- Le message « je »,
- Etre positif,
- Traiter les erreurs et chaque point négatif comme objectif d'amélioration,
- Traiter les mensonges.

Adopter une approche de résolution de problèmes

- La communication synergique / antagoniste,
- Une méthode : S.P.R.I. (Situation – Problème – Résolution – Information),
- Entraînement.

Plan d'actions.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une double évaluation :

- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage.
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Savoir définir les objectifs de son service,
- Décliner les objectifs individuels,
- Mettre en place un pilotage de son activité.

PUBLIC

Manager en poste ou en devenir.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Etre en situation d'animation d'une équipe ou être prochainement en situation d'animer une équipe.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débiter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Comprendre les enjeux de l'organisation structurelle

- Les différentes formes de structures : fonctionnelle, divisionnelle, matricielle,
- Contraintes et atouts de ces structures,
- L'organisation en réseaux et son management.

Identifier les objectifs collectifs et les objectifs individuels

- Identifier les objectifs collectifs et son plan d'action d'unité,
- Décliner en objectifs individuels,
- Développer des référents communs : standards et mode de fonctionnement.

Suivre l'activité et piloter la performance

- Animer une réunion de suivi d'activité,
- Élaborer un tableau de suivi d'activité,
- Définir les notions de performances, d'objectifs, d'indicateurs et de tableaux de bord,
- Faire vivre le tableau de bord.

Optimiser l'organisation du travail

- Travail réel et travail prescrit : connaître la réalité opérationnelle,
- Concevoir des plannings de réalisation,
- Anticiper les variations de charges de travail,
- Analyser les tâches et les postes,
- Définir les modes de coordination.

Développer une organisation adaptative

- Un processus cyclique : la boucle de Deming,
- La revue quotidienne d'activité,
- La revue du fonctionnement de l'équipe.

Savoir décider

- Les trois temps de la décision et les trois déviations,
- De la rationalité de l'acteur au bricolage cognitif,
- Un processus collectif : FCRA.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option



OBJECTIFS

- Gagner en confiance,
- Identifier les clefs de succès d'une prise de poste,
- Établir son plan d'action.

PUBLIC

Manager en poste ou en devenir.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Etre en situation de prochainement prendre un poste.

Pour les nouveaux managers , avoir suivi le module M001.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débiter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Comprendre le processus de la prise de poste

- Anticiper les écueils (le syndrome de l'imposteur, le malentendu initial, etc.),
- Identifier les enjeux.

Les 4 phases de prise de poste

- Identifier ses objectifs avec sa hiérarchie,
- Savoir avec qui on va travailler : collaborateurs, collègues, prestataires, partenaires...
- Savoir sur quoi on va être évalué,
- Préparer son arrivée.

Les clefs de réussite de la prise de poste

- Savoir se présenter,
- Établir un diagnostic situationnel,
- Construire sa crédibilité,
- Rationaliser son engagement,
- Gérer l'héritage du prédécesseur.

Les cas difficiles

- Travailler avec des personnes qui espéraient avoir votre poste,
- Travailler avec des personnes plus compétentes,
- Travailler avec d'anciens collègues,
- Travailler avec des personnes plus âgées.

Définir un plan d'action

- Choisir sa stratégie d'action pour le service,
- Élaborer des «accords de travail» avec les parties prenantes,
- Construire sa stratégie d'intégration avec l'outil SWOT.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas , mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option



OBJECTIFS

- Savoir se positionner,
- Identifier les clefs de succès d'une première fonction de manager,
- Établir son plan d'action.

PUBLIC

Manager en poste ou en devenir.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Etre en situation d'animation d'une équipe ou être prochainement en situation d'animer une équipe.

DURÉE

1 à 3 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Représentations du management

- Retours d'expériences vécues comme managés,
- Élaborer une définition du management,
- Les enjeux du management.

Se positionner dans la nouvelle fonction

- Dimension technique et dimension humaine,
- Dimension opérationnelle et dimension stratégique,
- Les besoins et attentes des managés,
- Les besoins et attentes de votre hiérarchie.

Les différentes fonctions du manager

- Organiser l'activité,
- Développer les compétences,
- Communiquer sur l'orientation,
- Anticiper l'avenir,
- Soutenir les collaborateurs,
- Filtrer les inputs du système et fixer les priorités,
- Partager les critères d'exigence,
- etc.

Les actes clés du management au quotidien

- Donner des consignes,
- Faire vivre des règles du jeu,
- Savoir refuser de façon acceptable,
- Savoir exprimer ses demandes,
- Savoir écouter et prendre en compte les demandes,
- etc.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





OBJECTIFS

- Prendre conscience des principes d'organisation d'une équipe,
- Savoir construire une équipe.

PUBLIC

Manager hiérarchique ou de projet expérimenté.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Avoir eu une expérience de management hiérarchique ou transversal.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Comprendre les caractéristiques d'une équipe

- Différence entre individualité, groupe et équipe,
- Caractéristiques d'une équipe cohésive : petit nombre, lien interpersonnel, organisation particulière, règles de fonctionnement communes, intentionnalité commune.

Manager l'équipe selon les profils individuels

- Connaître son profil d'équipier (modèle Belbin),
- Identifier les profils de ses coéquipiers,
- Établir le diagnostic des forces et faiblesses de l'équipe,
- Jouer des complémentarités pour faire gagner l'équipe.

Manager l'équipe selon sa maturité

- Les phases de maturité de l'équipe (modèle de Tuckman adapté : phase de construction de l'équipe, phase d'affrontement, phase de régulation des tensions, phase de réalisation du travail),
- Manager l'équipe selon son degré de maturité,
- Agir pour développer la maturité de l'équipe.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Favoriser une évaluation des pratiques managériales,
- Faciliter la communication entre le manager, sa hiérarchie et ses collaborateurs.

PUBLIC

Tous responsables, chargés de projet ou personnes qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Avoir vérifié que le climat est serein au sein de l'équipe.

DURÉE

6 à 8 séances en entretien individuel ou en groupe 2 à 3 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Selon la demande, notre démarche varie : individuelle ou collective

Une démarche individuelle

- 1er temps : Cadrage avec identification des objectifs et de la demande (présentation de la démarche / présentation de l'outil / choix des évaluateurs).
- 2e temps : Réalisation de l'autodiagnostic par le manager (présentation des questionnaires feed-back aux évaluateurs / recensement des questionnaires feed-back).
- 3e temps : Préparation de la synthèse (comparaison entre l'auto-perception du manager et la perception moyenne des questionnaires feed-back des évaluateurs).
- 4e temps : L'entretien d'aide au développement (analyse de l'autodiagnostic : points forts et points à améliorer / analyse des résultats et de la comparaison avec les questionnaires feed-back : aide au manager à élaborer son plan de développement / proposition d'un dispositif modulable d'accompagnement collectif ou en individuel).

Une démarche collective

- 1er temps : Étape préparatoire : présentation de la démarche 360° (questionnaire sur les enjeux de la démarche / les étapes / le lien vers le questionnaire 360° ou format dématérialisée).
- 2e temps : Passation et récupération de son questionnaire et des questionnaires feed-back (le manager communique auprès de ses collaborateurs, collègues et de sa hiérarchie / il choisit ceux qui répondront / il répond à son propre questionnaire).
- 3e temps : Comparaison des résultats (calcul des moyennes des questionnaires feed-back / comparaison de la moyenne avec l'auto-perception du manager / analyse des différences et hypothèses de travail).
- 4e temps : Exploitation des résultats et plan d'action (partage sur les différentes actions possibles / approfondissement sur les techniques managériales en fonction des besoins, compte tenu des résultats sur 20 critères / préparation par les managers d'une réunion avec leur équipe).

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- Active et décalée : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- Utilisation d'un questionnaire management que nous pouvons adapter sur option.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option

MANAGER, AJOUTER UNE DIMENSION À VOTRE MANAGEMENT : LE LEADERSHIP

CODE M007

OBJECTIFS

- Développer son leadership et la performance en équipe
- Identifier les enjeux ou routines sources de changement : bousculer les routines
- Favoriser l'adhésion au changement
- Développer un charisme et conserver une humilité

PUBLIC

Tout manager ayant une pratique de 18 mois environ.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2j + 1j + 1j.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débiter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

MODULE 1 : le leader : savoir embarquer les équipes

Les 5 capacités mentales clefs du leader et les moyens de les développer

Les principes fondamentaux du leadership

- Se connaître avec lucidité
- Être ouvert
- Être responsable
- Être éthique
- Savoir se rendre disponible
- Être engagé

La prise de pouvoir

- Prendre son pouvoir
- Permettre à chacun de prendre son pouvoir

La mobilisation collective

- Repérer et bousculer les routines : Challenger de manière pertinente
- Mobiliser sur les problèmes et les zones d'inefficacités à traiter
- Définir des objectifs clairs et concrets
- Promouvoir le changement
- Associer les équipes aux séances de travail de construction des plans d'action
- Favoriser une autonomie créative et réajuster
- Observer les effets en permanence ou faire réajuster
- Valoriser l'action collective

La coopération

- Développer la coopération : la communication synergique
- Recherche et traiter les entraves à la coopération

La mobilisation individuelle

- Apprécier les résultats
- Faire des feed-back individuels
- Savoir donner ou demander des signes de reconnaissance
- Réguler une insatisfaction ou une difficulté

La communication

- Communiquer de manière authentique : créer un dialogue ouvert et sincère
- Communiquer avec l'intelligence émotionnelle : identifier vos émotions et les émotions de vos interlocuteurs. Savoir réguler

Les conditions d'une humilité maintenue

- Être éthique et juste : Partager les succès, adopter des règles communes, associer les auteurs
- Se remettre en cause

MÉTHODES

80% de la formation est interactive et basé sur des entraînements.

Une première formation centrée sur l'acquisition des outils suivi de deux journées d'analyse de pratique et d'échanges

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Connaître son style personnel en entretien,
- Identifier l'impact des différentes attitudes,
- S'entraîner à être à l'aise.

PUBLIC

personnes qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Le déroulement de l'entretien

- Préparer un entretien,
- Identifier les meilleures conditions,
- Accueillir et mettre à l'aise,
- Présenter l'objectif de l'entretien,
- Écouter,
- Reformuler le cas échéant les sentiments vécus,
- Dialoguer et débattre,
- Conclure,
- Mener le suivi.

Les techniques liées à l'entretien individuel

- Travail sur ses attitudes de jugement, de décision, de soutien,
- Valorisation des attitudes d'écoute, de questionnement, de compréhension,
- Expérimentation de la reformulation du sentiment,
- Entraînement intensif à savoir observer et comprendre une situation en intégrant vos collaborateurs pour mieux agir.

Stratégie positive de résolution de problèmes

- Être conscient des impacts de la communication synergique et antagoniste,
- Se centrer sur les besoins de son interlocuteur et les siens,
- Formuler une demande ou proposer une action,
- Être en position +/+ ,
- La méthode S.P.R.I. (Situation-Problème-Résolution-Information).

L'entretien de confrontation

- La méthode D.E.S.C. :
 - Décrire
 - Exprimer
 - Solution
 - Conclure
- Entraînement.

L'entretien d'aide et de soutien

- Diagnostic des attitudes lors de mini entretiens,
- Entraînement à l'écoute active, la reformulation du sentiment,
- Décider le mode d'action : inciter à faire rechercher ou accompagner de manière plus directive.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Mieux comprendre les enjeux de l'entretien professionnel,
- Traiter les freins éventuels à les mener,
- Identifier les intérêts,
- Repérer une méthode pour conduire un entretien d'évaluation.

PUBLIC

Tous responsables, chargés de projet ou personnes qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Etre en charge de l'entretien d'évaluation.

DURÉE

1 à 2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Présentation de l'animateur.

Tour de table : présentations individuelles et expression des difficultés.

Échanges sur les difficultés déjà rencontrées et les difficultés prévisibles.

Recensement des attentes.

Travail de groupe sur les solutions à mettre en œuvre.

Définition et objectifs de l'entretien d'évaluation

- Une définition de l'entretien : réponse aux questions suivantes : Quoi / Qui / Quand / Où / Combien / Pourquoi ?

Les enjeux

- Les enjeux pour la structure,
- Les enjeux pour l'évalué,
- Les enjeux pour l'évaluateur,
- Les intérêts et les limites de l'évaluation.

La démarche de l'entretien. Les temps forts de l'évaluation : présentation et points de repère

- Informer,
- Planifier,
- Préparer,
- Introduire,
- Écouter,
- Valoriser,
- Évaluer un écart,
- Discuter des moyens, des méthodes,
- S'engager.

Atelier d'entraînement entretiens

Utilisation de la technique théâtre-forum.

Il s'agit d'expérimenter différentes approches afin d'identifier, face à des situations particulières (personnalités fortes/ problème de démotivation/ problème de dégradation du travail), celle qui est la plus génératrice d'enthousiasme chez le collaborateur. Pour ce faire, pour une même situation, deux à trois participants expérimentent une pratique. Analyse de ce que l'on souhaite s'approprier de chacun.

Plan d'actions.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



OBJECTIFS

- Situer la place de l'entretien professionnel dans la politique RH de la structure et comme outil de management,
- Comprendre le rôle de l'ensemble des acteurs impliqués dans le processus,
- Permettre à son collaborateur de préparer cet entretien,
- Savoir préparer, conduire l'entretien professionnel.

PUBLIC

Tous responsables, chargés de projet ou personnes qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Etre en posture de mener des entretiens professionnels.

DURÉE

1 à 2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débiter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Enjeux et spécificité de l'entretien professionnel : de quoi s'agit-il ?

- Distinguer l'entretien professionnel avec les autres entretiens existants dans l'entreprise,
- Articuler entretien professionnel, gestion des compétences et parcours professionnels.

S'approprier le cadre légal de l'entretien professionnel

- Une obligation de mise en œuvre,
- Un rythme biennal ou consécutif après certaines périodes d'absence ou de réduction d'activité,
- Une gestion de parcours sur 6 ans,
- Une communication sur les dispositifs de formation,
- Des sanctions.

Anticiper la mise en place des entretiens professionnels

- Faire le point sur les orientations de l'entreprise, les projets en termes d'activité et leur évolution prévisible, ses besoins en compétences, les postes prochainement disponibles ...
- Connaître les dispositifs et outils d'orientation professionnelle (VAE, CIF, CEP, CPF, offre de formation et de certification – diplôme, titre, CQP – correspondants aux métiers de l'entreprise, outils proposés par la branche professionnelle...).

Garantir une méthodologie pertinente de mise en œuvre de l'entretien professionnel

- En amont de l'entretien :
 - Communiquer auprès des collaborateurs sur le sens et les objectifs de l'entretien professionnel,
 - Informer le salarié sur les règles de son déroulement,
 - Préparer les documents internes nécessaires à l'organisation et à la passation des entretiens,
 - Prévoir les modalités de déroulement de l'entretien,
- Pendant l'entretien :
 - Conduire l'entretien professionnel,
 - Utiliser une grille d'entretien comme fil conducteur pour conduire les échanges,
 - Savoir écouter, analyser et proposer.
- Après l'entretien :
 - Formaliser pour retracer les éléments clés de l'échange,
 - Exploiter les entretiens pour établir un bilan des compétences de l'entreprise.

Réaliser l'entretien professionnel récapitulatif tous les 6 ans

- Clarifier les notions d'action de formation, progression salariale ou professionnelle,
- Analyser le parcours professionnel du salarié,
- Examiner et vérifier le respect des nouvelles obligations de l'entreprise,
- Construire et élaborer la copie à remettre au salarié.

Plan d'actions collectif.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

OBJECTIFS

Permettre aux collaborateurs de s'approprier l'entretien d'évaluation et l'entretien professionnel :

- Connaître l'outil,
- Favoriser l'engagement dans cette démarche de dialogue et de management.

PUBLIC

Tous responsables, chargés de projet ou personnes qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Comprendre la finalité de l'entretien

Il s'agira de présenter l'entretien d'évaluation et l'entretien professionnel : leurs objectifs respectifs, leur déroulement et les outils qui les accompagnent.

S'engager dans la démarche

- Finalités et bénéfices de ces entretiens,
- Difficultés rencontrées ou redoutées,
- Atelier de résolution.

S'entraîner aux entretiens

- Simulations d'entretiens,
- Identifications des bonnes pratiques.

Préparer son prochain entretien

- Faire son propre bilan,
- Définir ses objectifs.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Situer l'entretien dans un processus de recrutement,
- Préparer son entretien de recrutement,
- S'entraîner à utiliser les techniques d'entretien de recrutement.

PUBLIC

Tous responsables, chargés de projet ou personnes qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Avoir des entretiens de recrutement à réaliser, en tant qu'expert métiers ou expert RH.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Connaître les étapes du recrutement mises en œuvre (la définition de poste / la définition du profil du candidat / la recherche et la sélection des candidats).

Identifier les enjeux de l'entretien de recrutement (développer un dialogue propice à la découverte réciproque, connaître les écueils classiques).

Prendre du recul sur sa propre perception (l'effet de halo, les stéréotypes, les préjugés).

Les différents types d'entretiens (individuel, collectif, multiples).

Les phases de l'entretien (l'avoir accueillir et mettre à l'aise, présenter le poste, interviewer le candidat).

Préparer des questions à poser (le parcours professionnel, les relations de travail, les motivations du candidat, les compétences mises en œuvre, les difficultés possibles).

Entraînement

- Tout au long du séminaire, les participants bénéficieront de jeux de rôles, discussions en sous-groupes et d'études de cas,
- La dernière demi-journée pourra être consacrée à la mise en place de simulations « grande nature » avec la participation d'Écoles ou de l'APEC.

Ainsi, nous proposons d'organiser des simulations qui reproduisent des situations analogues aux situations réelles de recrutement telles qu'elles pourraient être vécues par les stagiaires :

- Le recruteur dispose d'un poste vacant au sein de son équipe,
- Le recruteur détient le CV ou le cursus professionnel d'un candidat,
- Le recruteur et le candidat ne se connaissent pas,
- Le candidat ne connaît pas ou peu l'entreprise et est intéressé par le poste,

L'analyse, lors des débriefings, portera tout particulièrement sur :

- Son aptitude à faire participer le candidat, à déceler ses compétences, ses qualités et ses défauts, à comprendre ses attentes,
- Son aptitude à mobiliser et à motiver le candidat par une présentation claire et sincère du poste à pourvoir,
- Son aptitude à déceler les attentes, les motivations et les objectifs du candidat à court et moyen termes.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Déterminer l'intérêt et les enjeux d'une négociation efficace,
- Engager une démarche logique de négociation,
- S'adapter à ses interlocuteurs,
- Connaître et utiliser les outils de conduite d'un entretien de négociation,
- Savoir conclure un accord négocié.

PUBLIC

Tous responsables, chargés de projet ou personnes qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Avoir consulté la capsule : « qu'est-ce que la négociation ? »

DURÉE

3 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

JOURNÉE 1 : DU DIAGNOSTIC A LA PRÉPARATION DE SA NÉGOCIATION

Rôle et positionnement du négociateur

- Travail sur les représentations des participants,
- Négociation synergique et négociation antagoniste,
- Négociation versus médiation ou autorité.

Diagnostic de son style spontané

- Identifier son attitude spontanée en situation de négociation,
- Les qualités du négociateur : affirmation de soi, empathie, la maîtrise de soi, etc.

Préparation d'une négociation

- Identifier ses besoins et ses objectifs de négociation,
- Anticiper le positionnement de son interlocuteur,
- Préparer des options possibles, ses arguments, anticiper les objections,
- La grille de préparation stratégique : Hypothèse haute maximale/ hypothèse réaliste/ hypothèse minimale acceptable,
- Identifier les zones d'ouverture et les points essentiels non discutables,
- La tactique : approche directe ou approche indirecte : apports et limites.

JOURNÉE 2 : L'ENTRETIEN DE NÉGOCIATION

Formalisation d'une méthode pour mener ses entretiens

- S'ajuster : établir le contact, questionner, reformuler,
- S'engager : formuler sa proposition, hiérarchiser les informations,
- Discuter : argumenter, réfuter, écouter et prendre des notes, susciter les objections afin de pouvoir convaincre avec aisance et puissance,
- Faire le bilan : identifier les points d'accord, confirmer les points non négociables, rechercher une solution de rapprochement.

Simulations « grandeur nature » : de la préparation à la négociation

- S'affirmer et exprimer son sentiment,
- Formuler une demande,
- Évacuer un «non-dit»,
- Repérer et cadrer une manipulation,
- Écouter, questionner et reformuler,
- Traiter les agressions,
- Savoir refuser (dire non) tout en conservant la relation,
- Émettre une critique,
- Gérer une critique ou une réclamation,
- Traiter les questions et les objections.

JOURNÉE 3 : NÉGOCIATION AVEC DES INTERLOCUTEURS « DIFFICILES »

- Identification de situations difficiles vécues ou redoutées,
- Entraînements à la résolution sous forme de simulations répétées,
- Déjouer les manipulations affectives : la grille S.V.P.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



OBJECTIFS

- Optimiser l'outil réunion,
- Savoir préparer la réunion de travail,
- Connaître les différents plans des réunions d'information et choisir celui qui est le plus approprié aux objectifs,
- Connaître les techniques d'animation.

PUBLIC

Tous responsables, chargés de projet ou personnes qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Venir en formation avec un thème de réunion.

DURÉE

1 à 3 jours selon les objectifs.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Préparer la réunion

- Clarifier les motifs et identifier les objectifs de la réunion,
- Définir et valider l'ordre du jour,
- Identifier les participants, leurs rôles, leurs besoins et leurs attentes,
- Identifier pour chaque thème de l'ordre du jour, la méthode d'animation, le temps prévisible et les supports utiles,
- Réaliser un plan d'action pour préparer la réunion.

Inviter les participants

- Formuler l'invitation, choisir le support pour l'invitation,
- Enjeux et informations requises.

Débuter sa réunion

- L'ordre du jour,
- Rappel des résultats à atteindre,
- Créer le climat,
- Le rôle du paper board comme mémoire collective du groupe. Les nouveaux tableaux blancs interactifs.

Le rôle de l'animateur

- Instaurer un climat de travail,
- Réguler les échanges,
- Recentrer les échanges,
- Maîtriser le temps.

Panorama des outils d'animation

- Le choix des supports,
- Panorama d'outils collaboratifs.

Types de réunions

- Le choix du présentiel ou du distanciel,
- Réunions d'information, de suivi d'activité, de créativité, de résolution, de mobilisation.

Digital et distanciel

- Partage des nouveaux outils de réunion à distance avec partage de document,
- Partage et utilisation de nouvelle application d'aide à l'animation en réunion afin d'en comprendre l'usage.

Assurer le suivi de sa réunion

- Le compte rendu,
- Le suivi des actions ou des décisions prises,
- Le retour d'information.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



OBJECTIFS

- Acquérir une méthodologie pour structurer l'idée et formaliser le projet,
- Identifier les 10 points clefs de conception d'un projet,
- Animer l'équipe projet.

PUBLIC

Tous responsables qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Venir en formation avec les bases d'un projet.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débiter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Les 10 points clefs d'une conception d'un projet : la méthodologie

1	Objet	L'identification du projet.
2	Motifs	Le pourquoi du projet.
3	Objectif	Les résultats à atteindre.
4	Ressources	Le comment, avec quoi et avec qui ?
5	Timing	Le déroulement des opérations dans le temps.
6	Rôles	Les personnes particulièrement impliquées pendant toute la durée du projet.
7	Résistances	Les freins et les risques prévisibles.
8	Ajustements	Les réponses possibles pour faire face aux freins et aux obstacles.
9	Communication	Les formes de manager et les moments auxquels les faire passer.
10	Bilan	Capitalisation/ points forts/ points à améliorer

Se positionner comme chef de projet au sein de l'organisation et créer les coopérations

- Identifier les pouvoirs et les contre-pouvoirs (analyse stratégique),
- Préciser le rôle du chef de projet, ses liens avec les équipiers et les responsables hiérarchiques, ses liens avec les autres chefs de projet : créer les coopérations.

Constituer l'équipe projet

- Construire l'équipe projet,
- Préparer le projet : Reprise de la méthode en 10 points présentés dans le module précédent et préparation du projet,
- Créer une vision commune.

Animer l'équipe projet

- S'adapter aux équipiers et développer leur autonomie : le management approprié,
- Traiter les problèmes de motivation.
Ce module débitera par une réflexion-débat portant sur l'ensemble du thème des motivations :
 - Qu'entend-on par motivation ?
 - Quelles sont les variables favorisant ou inhibant les motivations au travail ?
 - Réflexion sur le schéma dynamique des motivations.
 - Comment remotiver un collaborateur ?
- Traiter les conflits : l'assertivité et la négociation.
 - Repérer les sources de conflit.
 - S'entraîner à être assertif et à négocier.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Échange de pratiques**
- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Connaître le contexte juridique,
- S'approprier une démarche de prévention du risque professionnel.

PUBLIC

Tous responsables qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Préparer l'évaluation des risques

- Organisation à mettre en place : le pilote, l'équipe pluridisciplinaire,
- Champ d'intervention, aussi défini comme « unité de travail »,
- Le cas particulier des risques liés à l'intervention des entreprises extérieures,
- Les outils mis en œuvre pour l'évaluation,
- Les moyens financiers,
- La formation interne,
- La communication.

Identifier les risques

Quelques définitions :

- Situation dangereuse : salarié en présence d'un danger,
- Le danger : cause capable de provoquer un dommage (lésion ou atteinte à la santé),
- Le risque : c'est la combinaison de la gravité d'un dommage potentiel et de sa probabilité d'apparition.

Il s'agit pour une unité de mesure de mesurer les dangers et de se prononcer sur l'exposition de ces dangers.

Estimer pour chaque situation dangereuse :

- La gravité des dommages potentiels.

1	Faible	Accident ou maladie sans arrêt de travail.
2	Moyen	Accident ou maladie avec arrêt de travail.
3	Grave	Accident ou maladie avec incapacité permanente partielle.
4	Très grave	Accident ou maladie mortelle.

- La probabilité d'apparition

Elle varie en fonction de la durée et/ou de la fréquence d'exposition des salariés, du nombre de salariés concernés... (très improbable, improbable, probable, très probable).

Classer les risques et les hiérarchiser

Il s'agit de préparer le plan d'action en hiérarchisant les priorités du plan d'action.

Nous croisons la gravité avec la probabilité d'apparition.

Proposer des actions de prévention

Appuyer sur l'analyse de l'identification des risques et après avis des instances représentatives des salariés, les actions décidées, qui sont de la responsabilité du chef d'entreprise, contribuent à alimenter le plan annuel de prévention.

Rédiger le document unique

- Identification des dangers dans l'unité de travail,
- Résultats de l'évaluation des risques professionnels dans l'unité de travail. Évaluation qualitative suivie d'une appréciation quantitative de l'exposition des salariés à ces dangers,
- Maîtrise des risques et mesure de protection,
- Date de mise à jour du document unique,
- Observations.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



DÉVELOPPER L'AUTONOMIE ET LES COMPÉTENCES DE SES COLLABORATEURS

CODE M017

OBJECTIFS

- Identifier sa tendance naturelle et le type d'autonomie de collaborateur avec lequel je suis le plus à l'aise,
- Repérer les niveaux d'autonomie de mes collaborateurs dans un type de mission,
- Développer une flexibilité managériale.

PUBLIC

Tous responsables qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Etre en charge de l'animation d'équipe.

DURÉE

1 à 2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débiter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Recenser les représentations du management et des rôles du manager

- Présentation des 4 grands courants théoriques et idéologiques de l'Homme au travail, de l'Organisation et du Management :
- Des perspectives d'avenir : quelles nouvelles relations de travail ?

Identifier son style de management.

Définir et clarifier sa mission de manager

- Qu'est-ce qu'«animer une équipe» veut dire ? Quelles activités caractérisent cette mission ?
- Exposé des 4 grandes fonctions de l'action managériale,
- Établissement d'un plan d'action personnel sur les activités peu ou pas développées par les participants,
- Identification des outils pour soutenir les actions de management.

Développer la motivation, l'autonomie et les compétences de ses collaborateurs

- Réflexion-débat sur le schéma dynamique des motivations sur les notions de compétence et d'autonomie,
- Analyse des niveaux d'autonomie des collaborateurs des stagiaires, puis entraînement et jeux de rôle sur les cas réels proposés.

Mobiliser et développer la ressource humaine : le programme de management de votre équipe

- Évaluation des niveaux de compétences et de motivation des membres de votre équipe,
- Déduction du style de management adapté à chaque niveau,
- Élaboration d'un plan de développement de l'autonomie à court et moyen termes,
- Déléguer, réguler et contrôler : les avantages de la délégation,
- L'entretien de délégation en 6 phases,
- Préparer un entretien de délégation sur un cas réel.

Développer son savoir-faire relationnel : l'entretien de management

- Une situation de communication interpersonnelle : les attitudes de PORTER, l'écoute active,
- La méthodologie générale,
- L'entretien de management à la demande du manager, à la demande du managé,
- Les actions efficaces et inefficaces en situation d'entretien.

S'affirmer dans son rôle de manager.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



OBJECTIFS

- Connaître les risques de rupture,
- Connaître ce qu'est la motivation,
- Mettre en place le pacte managérial.

PUBLIC

Tous responsables qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

La motivation

- Qu'est-ce que la motivation ? La satisfaction ? L'implication ?
- Quelles sont les variables favorisant ou inhibant les motivations au travail ?
- La motivation, un choix personnel : les 4 formes d'engagement,
- Réflexion sur le schéma dynamique des motivations et la «boucle» motivationnelle :
 - Les niveaux de la boucle : besoins, objectifs, actions, résultats, évaluation, capitalisation,
 - Les risques d'absence d'un des niveaux,
- Le processus de motivation : V.I.E.

Un changement dans la relation employeur - employé

- Les symptômes du désengagement,
- Les nouvelles attentes des salariés,
- Les nouveaux besoins des employeurs,
- La notion de pacte managérial.

Mettre en place le pacte managérial

- Savoir négocier un « accord de travail »,
- Faire des difficultés des opportunités,
- Identifier des terrains d'aventure appropriés à chaque collaborateur,
- Développer des signes de reconnaissance mutuels : ne pas s'habituer à l'excellence,
- Définir le V.I.E. de chacun de vos collaborateurs,
- Se mobiliser : développer ou faire développer des projets.
- Transformer la rupture en opportunité

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active** : travaux en sous-groupes, étude de cas , mise en situation.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Définir ce qu'est le management transversal,
- Identifier les bonnes pratiques de management transversal,
- Savoir travailler en réseau,
- Créer et animer un réseau.

PUBLIC

Personne en charge d'une activité transversale.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Etre en charge d'un projet.

DURÉE

1 à 2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Définir le management transversal

- Représentations du management transversal,
- Différences avec le management hiérarchique,
- Bonnes pratiques.

Mettre en place une transversalité

- Analyser la position des acteurs (analyse stratégique) et identifier leurs enjeux,
- Adopter votre stratégie d'action en fonction des enjeux : alliances, personnes, position d'attente,
- Mettre en mouvement les contributeurs : informer sur les buts, animation de réunion, définition d'action et d'objectifs à atteindre, le suivi de l'avancement,
- Créer une équipe : des individus à l'équipe,
- Définir des référentiels et un mode de fonctionnement commun,
- « Manager » la hiérarchie du contributeur,
- Animer vos contributeurs par le mode participatif et persuasif,
- Définir un système d'information et de communication,
- Définir un mode de coordination : ajustement, standardisation...
- Développer la coopération interservices.

Créer un réseau

- Définir ce qu'est un réseau,
- Se positionner en tant qu'animateur de réseau : quel rôle, quelles missions, qu'est-ce qu'attendent les membres du réseau,
- Identifier les difficultés liées au positionnement de l'animateur de réseau,

Animer le réseau

Identifier les « temps forts » de l'animation d'un réseau et en connaître les techniques :

- Créer son réseau,
- Recruter ses membres,
- Créer l'adhésion autour d'un projet,
- Élaborer un mode de fonctionnement commun,
- Mesurer la motivation de ses membres et savoir remotiver,
- Entretenir le réseau,
- Organiser un mode d'échange,
- Favoriser le passage à l'action,
- Gérer les conflits éventuels,
- Utiliser les nouvelles technologies : le mail, le blog...

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux et les risques spécifiques,
- Agir dans le cadre des règles prescrites,
- Connaître les bonnes pratiques managériales.

PUBLIC

Toute personne lors d'un projet de mise en place de télétravail.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Etre en situation de vivre le télétravail ou de manager en situation de télétravail.

DURÉE

1/2 journée et 1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

FORMATION DES MANAGERS (1/2 JOURNÉE)

Le cadre du télétravail

- Le cadre légal,
- Les règles dans le cadre de l'accord d'entreprise ou de la charte,
- Les contraintes matérielles,
- Les risques associés à une organisation du travail à distance,
- Les avantages du télétravail pour les différents acteurs.

Bonnes pratiques du management

- Négocier un «accord de travail», soit de nouvelles règles du jeu,
- Assurer le suivi de l'activité,
- Les modalités d'un lien managérial,
- Les modalités d'un lien avec l'équipe.

L'enjeu de la qualité relationnelle

- Les temps du contact direct à distance,
- Soigner la forme des échanges,
- Les objets de l'attention,
- La prévention des difficultés.

FORMATION DES COLLABORATEURS (1 JOUR)

Le cadre du télétravail

- Le cadre légal,
- Les règles dans le cadre de l'accord d'entreprise ou de la charte,
- Les contraintes matérielles,
- Les risques associés à une organisation du travail à distance,
- Les avantages du télétravail pour les différents acteurs.

Instituer un espace professionnel

- Gestion du temps et séparation des temps personnels et professionnels,
- Négocier les règles du jeu avec la famille,
- Bonnes pratiques de l'organisation personnelle du travail.

Maintenir et enrichir les liens avec l'équipe

- Identifier les besoins et les attentes de chacun,
- Rester coordonner,
- Maintenir un lien de solidarité de travail,
- Être crédible et inspirer confiance.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

À l'issue du stage, les participants sont en capacité :

- De comprendre tous les enjeux de la situation ;
- D'identifier les bonnes pratiques du management à distance ;
- D'agir selon les règles prescrites.

PUBLIC

Tout responsables ayant à manager des collaborateurs à distance.

PRÉ-REQUIS

Etre déjà ou être prochainement en situation de manager à distance (télétravail à domicile - co working - multi sites)

CONDITIONS DE RÉALISATION

Etre en charge d'un projet.

DURÉE

1 à 2 journées

SUIVI

En option : 3 ateliers de suivi à distance

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Les différentes situations de management à distance : télétravail à domicile - coworking - organisation multisites).

Cerner tous les enjeux du management à distance :

- le cadre légal ;
- les contraintes matérielles, temporelles et organisationnelles ;
- prévenir les risques psychosociaux.

Optimiser la relation managériale :

- les besoins et les attentes du collaborateur ;
- les besoins et les attentes du manager ;
- négocier des accords de travail ;
- l'équilibre entre la bonne distance et l'attention à l'autre.

Consolider la cohésion du collectif :

- organiser des temps collectifs ;
- organiser la disponibilité individuelle ;
- clarifier les consignes ;
- veiller à la circulation de l'information ;

Animer une réunion à distance :

- les points d'attention particuliers ;
- distribuer la parole ;
- les outils d'animation.

Conduire un entretien à distance :

- les cinq phases d'un entretien ;
- les temps forts du management individuel.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active**: travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option

OBJECTIFS

- Connaître le cadre de la prévention des risques psychosociaux et de la QVCT,
- Comprendre ce que sont les RPS et la QVCT,
- Prévenir et gérer les risques.

PUBLIC

Tous responsables, chargés de projet ou personnes qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Le cadre légal et les obligations de l'employeur

- Un bref historique,
- Les obligations légales,
- Les trois préventions : primaire, secondaire et tertiaire.

Risques psychosociaux et QVCT

- Les études de référence,
- Les quatre types de risque,
- Les facteurs de risque,
- La notion de bien-être.

La prévention des risques au travail

- Les acteurs de la prévention et du bien-être,
- Le diagnostic et le plan de prévention,
- Le document unique d'évaluation des risques professionnels.

Le rôle spécifique des managers

- Les facteurs liés à l'organisation du travail,
- Les facteurs liés à la relation managériale,
- Les facteurs liés au climat social,
- Réaliser un diagnostic : principe et démarche,
- L'analyse des besoins des collaborateurs,
- Construire son plan d'action,
- Animer son équipe : réunion C2R (contraintes, ressources, régulations)
- Accueillir un collaborateur en difficulté,
- Entretenir sa disponibilité,
- Les ressources internes pour prévenir et gérer les situations spécifiques,
- Éviter le piège de la manipulation.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



MOBILISER AUTOUR DU SERVICE PAR L'EXPERIENCE CLIENT (CUSTOMER EXPERIENCE)

CODE M023

OBJECTIFS

- Identifier les points de contact avec le client en situations normales ou de crise,
- Identifier les maillons critiques et les boulons de service,
- Définir des référentiels,
- Mettre en place la structure de pilotage d'un fonctionnement en processus.

PUBLIC

Tous responsables, chargés de projet ou personnes qui souhaitent bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Identifier les points de contact du client en situations normales et en situation de crise.

Pour chaque point de contact, les participants analysent les critères suivants :

- Le degré d'importance de cette étape au regard de l'impact sur le client,
- Les motifs de satisfaction et d'insatisfaction du client,
- Les maillons critiques ou les boulons de service à verrouiller,
- À quel moment, le client est conscient de la qualité de service (qualité perçue) ; à quel moment n'en est-il pas conscient (qualité non perçue) ? Quels amplificateurs de perception de la qualité à fournir au client ?
- Comment peuvent se concrétiser, pour chaque point de contact, les 3 niveaux de maîtrise de customer service ? Qualité (être choisi) / Saveur (être redemandé) / Enchantement (être recommandé),
- Les erreurs potentielles des clients et comment anticiper leur traitement ?

Définition des axes de progrès

- Comment faire valoir la qualité de service ?
- Comment améliorer le processus de production concernant les maillons clefs : analyse des processus ; identification des facteurs clefs ; définitions des boulons et des procédures,
- Comment améliorer la mobilisation des agents autour de la culture de service ?

Définition des référentiels de service : items, normes.

Les outils d'analyse des processus

- Schématiser la chaîne de service,
- Identifier chaque maillon et sa valeur ajoutée (sous forme de diagramme ou de logigramme),
- Distinguer processus majeurs et secondaires,
- Utiliser une grille d'analyse pour ajouter de la valeur au service ou conduire et structurer une stratégie de changement.

Les outils de management de service

- Le système d'information d'infos en boucle,
- Le partage de la valeur du service autour du référentiel et de l'expérience client,
- Le dialogue avec les équipes,
- Le coaching des acteurs (collaborateurs, partenaires, agents avec le client),
- La définition de standards du service,
- La définition de normes comportementales.

Plan d'action.

MÉTHODES

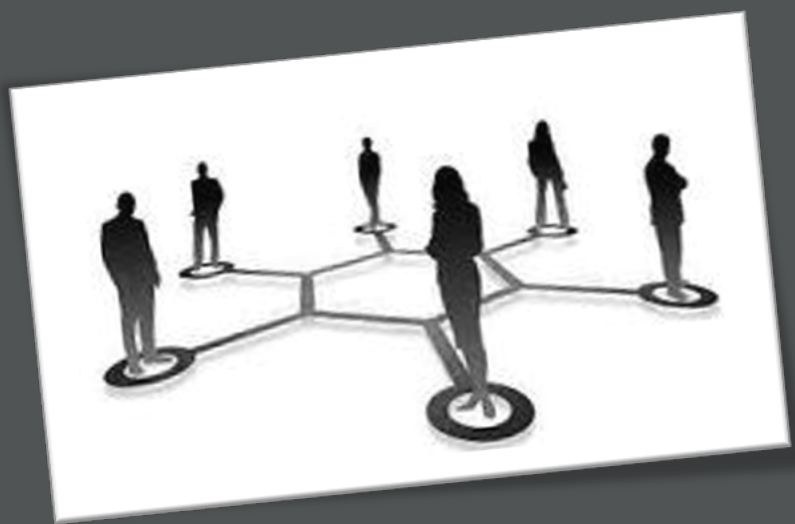
Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum, vis ma vie.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



 **NOTRE OFFRE EN
MANAGEMENT
ET COMMUNICATION**

**FORMATION POUR
LES MANAGERS
OPÉRATIONNELS**



OBJECTIFS

- Se positionner en tant que manager d'équipe opérationnel
- Organiser l'activité de l'équipe
- Savoir adapter son style de management à chacun
- Développer son assertivité
- Communiquer efficacement en individuel
- Communiquer efficacement en collectif
- Dynamiser les talents par l'accompagnement individuel ou collectif
- Accompagner les changements
- Limiter les risques psychosociaux en identifiant les facteurs de risques et en recherchant des régulations
- Mobiliser sur la performance de son activité

PUBLIC

Manager opérationnel ou futur embauché.

PRÉ-REQUIS

Avoir un poste de management opérationnel ou être prochainement amené à assumer un poste de management opérationnel.

DURÉE

12 jours, segmenté sur 18 mois ;
Le cycle peut démarrer quelques mois avant la prise de poste effective

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier :** nous contacter
- **Inscription en intra :** L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



MODULE 1

LES BASES DU MANAGEMENT : SE POSITIONNER ET FAIRE PARTIE DE L'ÉQUIPE MANAGÉRIALE (2J)

JOUR 1 : IDENTIFIER SON RÔLE ET SA POSTURE DE CHEF D'ÉQUIPE (1 JOUR)

Compétences :

- Identifier sa fonction de chef d'équipe, son rôle et ses responsabilités
- Se positionner ou se repositionner avec son équipe
- S'organiser et communiquer
- Rendre compte à sa hiérarchie

Contenu :

- Le rôle et les qualités de chef d'équipe, manager avec la tête et le cœur
- Les attendus et les besoins d'une équipe et des individus de l'équipe
- Sa responsabilité au sein du service
- 2 grands axes du management : l'organisationnel et le relationnel
- Les attendus de la hiérarchie. Les moyens de rendre compte à sa hiérarchie
- Identification des axes de progrès et des actions à réaliser pendant l'intersession

JOUR 2 : CONNAÎTRE LES STYLES DE MANAGEMENT ET LEURS IMPACTS, ET SAVOIR LES ADAPTER AUX SITUATIONS ET AUX COLLABORATEURS (1 JOUR)

Compétences :

- Identifier les styles de management, leurs forces et faiblesses.
- Repérer son propre style de management
- Utiliser des styles en fonction des situations et des niveaux d'engagement et de motivation de ses collaborateurs
- Effectuer une délégation efficacement en fixant des objectifs (si besoin)

Contenu :

- Les styles de management selon Hersey & Blanchard
- Autodiagnostic de son style de management
- Identification de situations quotidiennes et des besoins implicites des collaborateurs
- Entretien de délégation en 7 étapes – L'objectif SMART
- Entraînement en formation et objectifs pour l'intersession
- Le projet managérial : chacun identifie pour le module suivant une action managériale à mener au sein de son équipe.
- Identification des axes de progrès et des actions à réaliser pendant l'intersession
- Evaluation des acquis avec QUIZ de fin de module

MODULE 1 SUITE

ASSERTIVITÉ ET ORGANISATION

JOUR 3 : DÉVELOPPER SON ASSERTIVITÉ POUR OSER DIRE ET AGIR DANS UNE DÉMARCHE GAGNANT/GAGNANT (1 JOUR)

Compétences :

- Épanouir son assertivité de manager-leader avec son équipe
- Renforcer sa capacité à être force de proposition et à co-construire avec sa hiérarchie
- Collaborer avec ses pairs et participer au développement du service
- Oser recadrer un collaborateur. Encourager pour motiver
- Développer sa légitimité : être juste, pragmatique et assurer le suivi

Contenu :

- REX module 1 . Rédaction d'une fiche de progression
- Les 4 grandes attitudes relationnelles – Autodiagnostic Chalvin
- Le DESC pour oser dire
- L'organisation et la méthodologie de recadrage suite à des dérapages
- Les « strokes » pour encourager et recadrer
- Jeux de rôles à partir de situations identifiées
- Identification des axes de progrès et objectifs pour l'intersession

JOUR 4 : ORGANISER SON POSTE ET GÉRER LES PRIORITÉS DE SA MISSION DE MANAGER – SAVOIR RECHERCHER UNE INFORMATION JURIDIQUE (1 JOUR)

Compétences :

- Coordonner les activités de son poste et les impératifs de sa mission
- Savoir s'organiser en gérant ses priorités
- Identifier et traiter les chronophages
- Savoir rester maître de son emploi du temps et prévoir les imprévus
- Savoir trouver une ressource juridique

Contenu :

- Si la fiche de poste existe, (re)lecture pour en dégager les activités principales. Identification des impératifs présents et à venir en lien avec la période d'activité en cours
- Notions d'organisation et de gestion des priorités – Méthodes et outils
- Autodiagnostic des chronophages et traitement des 3 plus importants
- Méthodologie pour intégrer les imprévus dans son emploi du temps
- Réajustement de l'emploi du temps en fonction de l'événementiel
- Exercices pour rester maître de son temps
- Les questions sur le cadre légal : identifier les ressources internes et sources
- Tableau des tâches de l'équipe : analyse et réalisation d'un tableau
- Point sur le projet managérial à mener
- Objectifs et actions de progression pour l'intersession
- Evaluation des acquis avec QUIZ de fin de module

MODULE 2

SE CONNAÎTRE ET COMMUNIQUER (2J)

JOUR 5 ET 6 : L'ART DE COMMUNIQUER ET DE RÉSOUDRE LES TENSIONS AVEC SES INTERLOCUTEURS (2 JOURS)

Compétences :

- Identifier son profil comportemental et son mode de fonctionnement pour mieux communiquer : Mieux se connaître et adapter ses interactions avec l'Analyse Transactionnelle, le DISC ou PCM
- Décrypter les caractéristiques comportementales de ses interlocuteurs pour adapter sa communication managériale
- Identifier les bases fondamentales de modes de communication positifs et constructifs
- Résoudre un conflit dans une équipe en s'appuyant sur ses ressources

Contenu :

- REX module 2 . Rédaction d'une fiche de progression
- L'exemplarité du chef d'équipe par une communication constructive
- Les différentes façons de communiquer selon Porter
 - o L'écoute, la reformulation et le questionnement en entretien et autres contextes
 - o Les faits et les interprétations, le verbal et le para-verbal
- Se connaître par l'analyse Transactionnelle comme outil de connaissance de soi et comme outil relationnel
- Décrypter les comportements de mon interlocuteur
 - o Les canaux de communication-
 - o Les drivers
 - o Le profil (AT, DISC ou PCM)
- L'ouverture conversationnelle
- Méthodologie de résolution de conflits
- Point sur le projet managérial
- Plan d'action pour renforcer son aisance à communiquer et/ou résoudre les tensions
- Evaluation des acquis avec QUIZ de fin de module

EVALUATION DES ACQUIS POST CYCLE 1

Les participants répondent à trois QUIZ permettant de valider le cycle 1
Dès qu'ils obtiennent une note supérieure à 6, ils peuvent accéder au cycle de niveau 2

MODULE 3

MOTIVER, DYNAMISER LES COMPÉTENCES ET ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN (2 JOURS)

JOUR 7 ET JOUR 8

Compétences :

- Préparer, adapter et mener efficacement brief, débrief et réunion
- Maîtriser la pratique des entretiens
- Développer un plan de développement et un suivi des compétences de son équipes

Contenu :

- REX module 3. Rédaction d'une fiche de progression
- Réunion
 - Présentation des types de réunion et de leurs objectifs (ascendante, descendante, interactive, groupe de travail,...), déduire la méthode à privilégier
 - Entraînement
 - Construction d'un brief en prise de service
 - Construction d'un débrief en fin de service
 - Construction d'une réunion participative
 - Construction de réunion d'information
- Les entretiens
 - Reprise des attendus envers les collaborateurs et identification du niveau de compétence en lien avec l'ancienneté dans le poste
 - Les participants viennent avec leur support d'entretien annuel et des exemples
 - Les ressorts de la motivation en entreprise et de la satisfaction au travail
 - Méthodologie de conduite d'un entretien de (re)motivation et entraînement
 - Différencier les types d réunions : réunion de travail, réunion d'information
- Le développement des compétences
 - Cartographie des compétences : En reprise des entretiens annuels ou des observations au quotidien, utilisation d'une grille d'identification des compétences individuelles.
 - Cartographie des savoir-faire de l'équipe.
- Point sur le projet managérial
- En intersession, poursuite de l'observation + actions à mettre en place
- Evaluation des acquis avec QUIZ de fin de module

MODULE 4

ACCOMPAGNER AU CHANGEMENT ET OPTIMISER SES PRISES DE PAROLE (2J)

JOUR 9 : ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT POUR INTÉGRER OU DÉVELOPPER DE NOUVEAUX PROJETS (1 JOUR)

Compétences :

- Adopter une analyse systémique des situations dans sa conduite de changement/projet
- Comprendre la résistance et les craintes au changement
- Conduire le changement et les projets à l'aide d'outils de management
- Lever les freins au changement et manager les parties prenantes

Contenu :

- REX module 4. Rédaction d'une fiche de progression
- Analyser la situation
 - Identifie la nature des changements en cours ou à venir pour chacun des participants
 - Connait es freins au changement.
 - Connait les positions des acteurs du changement et sait situer ses acteurs
 - En tire les conclusions et adapter le projet
 - Sait réaliser un SCORE
- La démarche de changement
 - Elaborer une stratégie à partir des 8 étapes de KOTTER
 - Les phases d'un projet et le plan d'action
 - La démarche de progrès avec l'outil OSCAR
- Point sur le projet managérial

MODULE 4

ACCOMPAGNER AU CHANGEMENT ET OPTIMISER SES PRISES DE PAROLE (2J)

JOUR 9 : ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT POUR INTÉGRER OU DÉVELOPPER DE NOUVEAUX PROJETS (1 JOUR)

Compétences :

- Adopter une analyse systémique des situations dans sa conduite de changement/projet
- Comprendre la résistance et les craintes au changement
- Conduire le changement et les projets à l'aide d'outils de management
- Lever les freins au changement et manager les parties prenantes

Contenu :

- REX module 4. Rédaction d'une fiche de progression
- Analyser la situation
 - Identifier la nature des changements en cours ou à venir pour chacun des participants
 - Connaître les freins au changement.
 - Connaître les positions des acteurs du changement et sait situer ses acteurs
 - En tire les conclusions et adapter le projet
 - Sait réaliser un SCORE
- La démarche de changement
 - Elaborer une stratégie à partir des 8 étapes de KOTTER
 - Les phases d'un projet et le plan d'action
 - La démarche de progrès avec l'outil OSCAR
- Point sur le projet managérial

JOUR 10 : CONDUIRE OU PARTICIPER À DES RÉUNIONS, PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC (1 JOUR)

Compétences :

- Identifier les besoins du type de réunions
- Préparer, conduire et effectuer un suivi de réunion et/ou participer activement à une réunion
- Réguler un groupe et les réactions dans un groupe, distribuer la parole
- Prendre la parole en Public

Contenu :

- Les réunions : Ce second jour consacré à la réunion ou aux prises de parole se réalise à travers des entraînements, où nous abordons :
 - La préparation d'une réunion (logistique, contenu, timing, recueil des thèmes, ordre du jour, organisation...)
 - La conduite de la réunion (accueil, lancement, tour de table, utilisation de supports, gestion du temps, animation...)
 - Le suivi de réunion : outil de reporting et management des actions décidées avant la réunion suivante
 - Les différentes réactions dans un groupe et leur traitement
 - Être participant dans une commission : rôle, posture et contenu de l'intervention
- Entraînement à la prise de parole et coaching (possibilité de présenter son projet managérial – difficultés rencontrées et ses conséquences – actions menées avec l'équipe- résultats observés)
- Préparation à une conduite de réunion programmée pendant l'intersession si possible
- Plan d'action pour le module suivant : chacun nous envoie le projet managérial pour une relecture avant envoi au certificateur.
- Evaluation des acquis avec QUIZ de fin de module

MODULE 5

MAÎTRISER SON ENVIRONNEMENT JURIDIQUE, LA PRÉVENTION DES RPS ET PERFORMANCE DE L'ACTIVITÉ DANS VOTRE MANAGEMENT (1J)

JOUR 11 : MAÎTRISER SON ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET IDENTIFIER LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (2 JOURS)

Compétences :

- Connaître l'environnement juridique de son secteur :
 - gestion des heures, partie prenantes juridiques
- Identifier ce que sont les R.P.S., et l'intérêt des entreprises de les traiter, ainsi que les obligations légales (D.U.). Prendre connaissance des outils possibles pour établir un diagnostic
 - Repérer les RPS des postes de travail managés par les participants
 - Faire la part entre ce qui doit être traité par l'entreprise, par la hiérarchie et ce qui doit l'être par le salarié
 - Savoir identifier les personnes « à risque »
 - Savoir en parler à ces personnes
 - Maîtriser quelques techniques de gestion du stress

Contenu :

- REX module 5. Rédaction d'une fiche de progression
- Les questions sur le cadre légal :
 - identifier les ressources internes et sources. Les contrats et les périodes d'essai. Les temps de travail dans le transport. Réaliser un planning qui respecte le cadre légal
- Définition des RPS selon l'INRS.
 - Les 3 sources de RPS en entreprise. Identifier les facteurs de risques et les facteurs ressources. L
 - Les facteurs de risques et les méthodes de management (rapport GOLLAC)
 - L'analyse d'une situation : La méthode Siegrist et la méthode KARASEK.
 - La méthode de régulation C2R
 - Les obligations légales de l'entreprise et le Document Unique
- Les pratiques bienveillantes de management
 - Au delà de l'obligation, stop à l'absentéisme et au turn-over ou comment l'entreprise peut mettre en place des attitudes d'écoute, de prise en compte, de soutien, d'accompagnement adaptés à ses moyens
 - Sources et outils de diagnostic
 - Le schéma des émotions. Exercices et entraînement d'écoute et d'accueil de situations exprimées par les agents
 - Les premiers pas à conseiller pour sortir du stress : les 4 R des RPS
- En intersession, voir la possibilité d'évoquer le sujet avec un des acteurs concernés de l'entreprise (CSE, infirmière, hiérarchie, ...)

MODULE 6

CONNAÎTRE LES ENJEUX DE MARCHÉ DE SON SECTEUR D'ACTIVITÉ ET PARTICIPER À LA PERFORMANCE DE VOTRE SERVICE (1 JOUR)

Compétences :

- Situer son entreprise dans un environnement concurrentiel. Connaître les enjeux de marché
- Comprendre les enjeux économiques de son entreprise, de son service au sein de ce marché
- Se situer dans son environnement économique, et savoir sensibiliser son équipe au contexte- enjeux économiques
- Manager les actions de performance économique dans son service
- Rendre compte à sa hiérarchie
- Motiver son équipe en informant et félicitant sur les résultats collectifs et individuels. Savoir récompenser à bon escient.
- Faire un reporting

Contenu :

- Le contexte actuel, sociétal et économique du réseau.
 - L'environnement concurrentiel, l'autorité organisatrice
 - Les enjeux de marché de son secteur d'activité
 - L'entreprise, le service et les enjeux économiques,
- Connaître es mécanisme de gestion de la performance
 - Maitrise les calculs nécessaires aux pilotages
 - Connaître les indicateurs et savoir expliquer la construction et leurs finalités
- Développer et effectuer un pilotage économique à l'aide d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs:
 - effectuer un pilotage standard suivant une méthodologie
 - Tableaux de bord et mesure des résultats
 - La communication sur les résultats et les ressorts de motivation
 - Les différentes formes de récompenses et d'encouragement. L'intéressement au sein de l'entreprise
- Effectuer un reporting-
 - savoir l'effectuer
 - l'adapter à ses interlocuteurs et à ses objectifs
- Effectuer une veille concurrentielle :
 - faire un SWOT,
 - collecter des données des zones macroéconomiques
- QCM du module
- QCM transversal pour l'ensemble des compétences

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Composante	Dossier de Certification	Pondération	Note éliminatoire
Contrôle continu mené par Manager formation	QCM fin de compétence visée (6 notes /20)	20%	Note inférieure à 6/20
	Mises en situation (notes /20)	20%	Note inférieure à 6/20
	QCM Transversal. Il reprend l'intégralité des 6 blocs de compétences pour clôturer la formation en contrôle continu (notes /20)	10%	Pas de note éliminatoire
<p>Projet managérial en vue du rapport professionnel évalué par le certificateur (maximum 10 pages) Actions menées par le participant avec son équipe pour utiliser des techniques vues en stage, traiter un dysfonctionnement ou procéder à une amélioration. Ce projet prépare au rapport professionnel qui sera demandé par le certificateur</p>			
Evaluation terminale par le certificateur	<p>Etude de cas du certificateur L'étude de cas se compose d'un cas concret suivi de 17 questions. Les 17 questions se décomposent en 6 blocs afin de reprendre l'intégralité de la formation appliquée au cas. C'est une épreuve écrite. Après correction et visa de notre part, nous réalisons une commission chaque 25 du mois afin de délibérer la note finale et délivrer les certificat</p>	25%	Note inférieure à 6/20
<p>Rapport Professionnel évalué par le certificateur Le rapport professionnel est sous un format défini. Format défini par le certificateur : Témoignage écrit (maximum 10 pages) mettant en avant l'apport de la formation dans le milieu professionnel de la personne. Ce témoignage est guidé par des questions : outils utilisés en pratique, analyse d'un acte de management, auto-diagnostic et apport de la formation sur l'amélioration du management, présentation et analyse de mon management et de mon équipe, etc.)</p>		25%	Note inférieure à 6/20



OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'analyse des pratiques en groupe,
- Connaître les phases de la mise en place,
- Réaliser des analyses.

PUBLIC

Tous responsables souhaitant bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Comprendre la finalité de l'analyse collective des pratiques

- Définition et objectifs.
- Enjeux collectifs.

S'approprier une méthode de GAP

- Identifier les difficultés communes,
- Construire une analyse partagée de la situation et du problème,
- Formaliser différentes solutions,
- Préciser la mise en œuvre de la solution retenue.

Animer un groupe d'analyse de la pratique

- Rappeler le cadre et les règles de fonctionnement,
- Travail sur les attitudes de communication des participants,
- Réguler les échanges,
- Recentrer les échanges,
- Distribuer la parole,
- Savoir conclure une séance d'analyse de la pratique.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'analyse des pratiques,
- Connaître les phases de la mise en place,
- Réaliser des analyses.

PUBLIC

Tous responsables souhaitant bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Comprendre la finalité de l'analyse individuelle de la pratique

- Définition et objectifs,
- Enjeux de motivation et enjeux relationnels.

Mobiliser

- Communiquer en amont auprès des collaborateurs sur l'analyse de la pratique,
- Création d'une grille de standards,
- Partager la grille de standards.

S'approprier la méthode d'un accompagnement de terrain

- La prise de contact,
- Le rappel de la démarche,
- Une posture d'observateur,
- L'entretien de débriefing,
- Conclure l'entretien.

S'entraîner à une posture de responsabilisation

- Les aspects émotionnels,
- Questionner les perceptions,
- Mettre en évidence les faits et questionner les implications,
- Écouter le point de vue,
- Conduire vers l'action.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



APPORTER UN MEILLEUR SOUTIEN AUX PERSONNELS AYANT VÉCU UNE SITUATION ÉMOTIONNELLEMENT FORTE

CODE M027



OBJECTIFS

- Gérer l'urgence,
- Permettre un accueil à chaud des émotions,
- Comprendre la situation à froid et faire rechercher une pratique protectrice.

PUBLIC

Tout responsable ou toute personne en charge de l'entretien d'accueil des opérationnels (RH, manager, expert prévention, régulateur...).

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Avoir défini avec l'entreprise un cadre de prise en charge des personnes ayant vécu une situation forte de type agression qui, fait quoi.

DURÉE

1 à 2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Journée 1

- Exploration des motivations à aider,
- Identification des besoins d'une personne agressée,
- Identification de ses embrayeurs émotionnels et de son seuil de réactivité,
- Les bases d'un canevas d'intervention des managers lors de situations difficiles,
- Identification de l'impact de nos attitudes spontanées,
- Diagnostic des attitudes spontanées de chacun dans la relation d'aide,
- Présentation des six attitudes de base,
- Entraînement à adopter l'attitude appropriée,
- Entraînement à la reformulation du sentiment vécu.

Journée 2

- Rappel de la première journée et approfondissement,
- Entraînement à mener des entretiens avec des agents qui ont vécu une agression ou une situation difficile,
- Conception du guide d'entretien afin d'accueillir un agent qui vient de vivre une agression, et ce, en intégrant les besoins de la personne agressée, les techniques de reformulation, la nécessité de resituer son rôle de manager (pas thérapeute du collaborateur),
- Laboratoire d'empathie et d'écoute. En entretien avec les agents à la suite d'une situation difficile conduisant ou non à un dépôt de plainte,
- Comment repérer quelqu'un qui a un problème ?
 - Le paraverbal,
 - Les attitudes inhabituelles de repli, d'erreurs ou d'agressivité.
- Comment prendre l'initiative d'un entretien ?
- Comment prévenir les situations d'agression ?
 - Quelles sont, selon vous, les sources de stress pour vos équipes ?
 - Certaines peuvent-elles être traitées par l'entreprise ?
- ÉVALUATION et plans d'actions.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED







 **NOTRE OFFRE EN
MANAGEMENT
ET COMMUNICATION**

**FORMATION
EN SOFT SKILLS**
**FORMATION POUR L'EFFICACITÉ
PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE**



OBJECTIFS

- Mieux appréhender et vivre la complexité croissante de l'environnement.

PUBLIC

Tous responsables souhaitant bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Préparer une présentation de son activité..

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

ETAPE 1

Préparer une présentation de son activité.

ÉTAPE 2 : LA SESSION DE FORMATION

Notre stage s'organise autour de 3 pôles : l'identification de notre représentation spontanée, l'élargissement de nos capacités à construire une représentation complexe et enfin les outils pour favoriser la mobilisation.

Identifier les représentations de la complexité

- Quelle est notre perception du monde complexe ?
- Les caractéristiques du complexe : l'auto-organisation /la réalité reste inachevée/ les interactions sont inextricablement enchevêtrées /c'est une conjonction d'ordre et de désordre/ l'incertitude et l'indécidabilité sont inhérentes aux situations complexes/ des logiques différentes coexistent : la dialogique...

Développer nos capacités de différenciation et d'intégration

- Identifier les attitudes limitantes de nos représentations et de nos schémas de pensée,
- Repérer nos mécanismes de défense face à la complexité,
- Construire la représentation de cette réalité à partir d'une analyse systémique,
- Connaître quelques grilles d'analyse pour comprendre, elles ne sont pas exclusives : l'analyse organisationnelle et les mécanismes de coordination de MINZBERG/ L'analyse stratégique de CROZIER/ L'intentionnalité de LEMOINE et MORIN,
- Identifier les familles d'acteurs : leurs bénéfices/ leurs freins/leurs différences/ leur stratégie potentielle d'actions.

Connaitre les outils de mobilisation

- Transformer des représentations individuelles en représentation collective,
- Co-construire l'avenir de l'entreprise en en faisant un lieu de construction de sens,
- Expliciter les missions et les finalités : la sienne et celles de services-partenaires,
- Décentraliser/ centraliser : oser la confiance pour que chacun dans son auto-organisation agisse en conséquence,
- Créer de l'ouverture afin que le mouvement de l'information périphérique / central fonctionne et que chacun soit en alerte sur l'essentiel,
- Mettre en place une information en réseau,
- Expliciter les règles du jeu. Clarifier les attentes mutuelles implicites. Repérer les risques de démotivation : mettre en place un pacte de management,
- Développer un management approprié qui favorise le développement des compétences,
- Pratiquer la dialogique au quotidien,
- Mettre en place un management transversal (management par projet, par exemple / réseau de correspondant...) qui favorise le décroisement.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



OBJECTIFS

- Savoir adapter son management à la pluralité des équipes,
- Savoir tirer parti et concilier les spécificités de l'ensemble des collaborateurs, quels que soient leurs origines, leur âge, leur sexe, leurs orientations sexuelles, leurs valeurs,
- Valoriser la complémentarité des profils de son équipe.

PUBLIC

Tous responsables souhaitant bénéficier de ce perfectionnement, RH, toute personne en charge de la diversité.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d'un questionnaire d'analyse de besoin aux participants.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

JOURNÉE 1

- Accueil des participants,
- Respecter le cadre légal relatif aux discriminations au travail,
- Analyse des stéréotypes :
 - Connaître l'influence des stéréotypes sur ses propres perceptions et comportements,
 - Identifier ses propres stéréotypes,
 - Mettre en place son propre plan d'actions.
- Adapter ses pratiques managériales : la diversité comme approche stratégique.

JOURNÉE 2

- Retour sur la journée 1,
- Motiver et fédérer une équipe intergénérationnelle,
- Manager en faveur de l'égalité professionnelle femme / homme,
- Intégrer des travailleurs en situation de handicap dans mon équipe,
- Plan d'actions opérationnel.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





OBJECTIFS

- Faire son relevé d'activité (préalablement au stage),
- Prendre conscience de son rapport au temps : identifier les «permissions» utiles,
- Mettre à plat son rôle et en déduire ses objectifs professionnels prioritaires : organiser son travail à court et moyen terme,
- Identifier ses priorités : planifier,
- Utiliser un système qui favorise l'action : agir,
- Gérer les interruptions et les imprévus.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d'un questionnaire d'analyse de besoin aux participants.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Recensement des situations-problèmes rencontrées par les participants. Clarification.

Apports (en fonction des besoins) :

Diagnostiquer mon rapport au temps

Préalablement à toute activité, nous invitons chacun à identifier son rapport au temps. A l'aide d'un questionnaire chacun prendra conscience de ses habitudes, croyances et attitude à l'égard du temps.

Identifier ses priorités et organiser son activité

- Avoir défini des priorités : les critères «urgence» et «importance»,
- L'outil POSP : classement des tâches relevées pendant 2 à 3 jours suivant la grille par priorités, obligations, tâches secondaires et pertes de temps,
- Analyse et identification de son plan d'action.

Connaitre les principales lois de la gestion du temps

- Le principe d'Eisenhower : urgent et important,
- La loi de Carlson : Tout travail interrompu sera moins efficace... et prendra plus de temps que s'il était effectué de manière continue,
- La loi d'Illich : Au-delà d'un certain seuil,... la productivité du temps investi décroît... puis devient négative,
- La loi de Laborit : L'individu va spontanément vers ce qui lui est facile et/ou qui lui fait plaisir ...
- La loi de Parkinson : Le temps nécessaire pour accomplir une tâche... varie... en fonction du temps disponible,
- La loi de Murphy : Chaque chose prend plus de temps qu'on ne l'imagine au départ,
- La loi des 20/80 : 20% de nos actions produisent 80% de nos résultats.

Expérimenter des outils d'organisation

Nous allons, sur la base d'un film vidéo d'Alain Lakein, identifier les principes de base de la planification et de l'action.

- Traiter les interruptions,
- Présentation et préparation à l'utilisation des outils d'organisation personnelle,
 - L'échéancier mémoire,
 - L'agenda rendez-vous,
 - La fiche personnalisée.
- Du bon usage de la messagerie électronique.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



OBJECTIFS

- Comprendre les émotions et leur mode de fonctionnement,
- Passer du stade de l'envahissement limbique à la canalisation,
- Identifier ce qu'est la résilience et l'appliquer pour soi, pour les autres.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d'un questionnaire d'analyse de besoin aux participants.

DURÉE

1 à 2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Recensement des situations-problèmes rencontrées par les participants.
Clarification.

Apports :

Définir une émotion

- Est-ce positif ? Est-ce négatif ?
- Clarification. Les émotions expriment une alerte. Elles sont indispensables.

Identifier le besoin de chaque émotion

- La peur... nécessité de protection,
- La colère... nécessité de changement,
- La joie... nécessité de partage,
- La tristesse... nécessité de réconfort.

Passer du système limbique au système cérébral : l'ascenseur émotionnel,

- Identifier son ressenti,
- Nommer son émotion,
- Repérer sa famille d'appartenance et donc le mode d'action approprié.

S'entraîner à ressentir puis à nommer l'émotion vécue à partir d'une situation réellement vécue. Identification de l'action réalisée. Analyse de l'impact. Réflexion sur les alternatives possibles.

S'entraîner à gérer l'émotion de ses interlocuteurs : écoute, reformulation du sentiment, inciter à agir.

Plan d'actions.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



OBJECTIFS

- Savoir s’affirmer sans hostilité,
- Montrer physiquement sa détermination sans arrogance,

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d’un questionnaire d’analyse de besoin aux participants.

DURÉE

1 à 2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D’ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L’action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l’accord du commanditaire ou de l’analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d’urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d’un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Recensement des situations-problèmes rencontrées par les participants.
Clarification.

Apports (en fonction des besoins) :

Etre affirmé

- Questionnaire d’affirmation de soi,
- Mini mises en situations et identification de l’attitude spontanée : fuite, agressivité, manipulation,
- Expérimentation d’activité d’influence,
- Comment dire non sans agresser, ni fuir : mises en situations,
- Identifier les faits, ses sentiments, ou faire formuler ou formuler une demande,
- Savoir faire face à une critique : recentrer sur les besoins de votre interlocuteur et les points à améliorer,
- Le positionnement physique : regard, placement du buste, de la tête, des bras,

S’entraîner face à des situations récurrentes

- Poser ses contraintes,
- Oser exprimer une demande,
- Dire non à la demande et oui à la personne,
- Rappeler les règles et les faire adopter.

Plan d’actions.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l’accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l’issue du stage,
- Un bilan sur l’impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Comprendre ce qu'est la résilience,
- Savoir la mettre en place pour soi,
- La mettre en place pour ses collaborateurs.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d'un questionnaire d'analyse de besoin aux participants.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débiter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Recensement des situations-problèmes rencontrées par les participants.
Clarification.

Connaitre les 6 compétences clefs pour développer individuellement sa résilience :

- Savoir rêver le futur : la seule promesse ou presque de l'entreprise est qu'il n'y peut y avoir de sécurité garantie. Il s'agit de penser et de construire son futur,
- Donner du sens à ce qui a été vécu : Donner une explication intime de ce qui vient d'arriver, même difficile ou effroyable,
- Savoir organiser son entourage et son soutien social : savoir rapidement établir des liens affectifs et s'en dégager pour en recréer d'autres ailleurs. Savoir créer des réseaux pour les solliciter en cas de rupture,
- Trouver un équilibre personnel et professionnel,
- Construire sa résilience professionnelle : organiser ses rebonds professionnels,
- Gérer ses émotions et développer ses compétences émotionnelles : La sur sollicitation émotionnelle affective, à tous les niveaux de la hiérarchie, engendre du stress.

Mettre en application pour soi-même

Mettre en application pour ses collaborateurs

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Mieux se connaître et comprendre les conséquences de son mode de fonctionnement dans la prise de décision,
- Développer sa capacité à réaliser le travail intérieur de discernement : identification du problème, repérage du choix, clarification des options, repérage des attracteurs et mise à distance, travail de délibération intérieure,
- Développer sa capacité à confirmer son choix.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d'un questionnaire d'analyse de besoin aux participants.

DURÉE

Durée : atelier sur 6 mois : 1 jour suivi de rencontre d'une ½ journée sur 6 mois. En effet, la prise de décision s'apprend moins qu'elle ne s'expérimente et se conforte.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Recensement des situations-problèmes rencontrées par les participants.

Clarification.

Apports :

- Carte mentale sur la prise de décision,
- Définition et questionnement sur les croyances : «Qu'est-ce qu'une décision ?», «Qu'est-ce qu'une bonne décision ?»,
- Développer une cohérence entre les décisions : les notions d'objectifs, de but et de finalité. La finalité est première,
- Clarification de sa propre finalité personnelle et professionnelle. Identification des valeurs sous-jacentes. La notion de dilemme,
- La définition de critères pour prendre sa décision : La notion de choix et de la formulation de la question du choix : quel est le problème réel à résoudre ? quelles sont les options ?
- L'identification des attracteurs spontanés et leur mise à distance :
 - Le discernement des attracteurs, conscients ou pas. Il s'agit de trouver une liberté intérieure où nous ne nous laissons pas guider ni pas des peurs ou des enthousiasmes, mais par des options qui contribuent au développement de notre finalité,
 - La recherche de ses propres attracteurs.
- Les processus de délibération :
 - La raison : recensement des avantages et inconvénients,
 - L'intuition : mode de délibération immédiate, où sans en avoir clarifié mes raisons, le choix s'impose à moi, comme une évidence. Et l'on se décide, sans éprouver de doute. Ce qui n'exclut pas le travail préalable d'analyse,
 - L'émotion : autre mode de délibération en termes de ressentis sur les différentes options. Sélectionner la dynamique la plus forte.
- Mise en rapport des arguments et de la finalité : faire son choix,
- Confirmer son choix : confirmation intérieure, par des tiers, par les événements,
- Déclinaison en décision : projets et en buts,
- Partager les décisions : partager les représentations.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.
-

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



GAGNER EN ÉQUILIBRE ET EN EFFICACITÉ FACE AU STRESS

CODE M035



OBJECTIFS

- Comprendre ce qu'est le stress,
- Recenser les facteurs de stress,
- Acquérir des techniques physiologiques, psychologiques, cognitives, comportementales et émotionnelles.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d'un questionnaire d'analyse de besoin aux participants.

DURÉE

Durée : 2 jours (en 1 + 1 jours).

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Recensement des situations-problèmes rencontrées par les participants. Clarification.

Apports :

Réévaluer

Il s'agit de réévaluer les expériences négatives ; les facteurs de stress ; les peurs ; le regard négatif que l'on peut porter sur soi-même ou sur la structure dans laquelle on travaille.

- Évaluer son propre niveau de stress en repérant ses principales manifestations physiques, émotionnelles ...
- Faire la liste de ses propres agents stresseurs,
- Distinguer les facteurs de stress auxquels on peut se soustraire,
- Travailler la pensée positive sur les situations anxiogènes.

Instituer

Il s'agit d'instituer de nouvelles sources de plaisir dans sa propre vie permettant de compenser les effets nocifs du stress ; une plus grande capacité à nommer ses propres émotions ; une meilleure image de soi-même ; une capacité à faire face aux stress de la vie quotidienne en utilisant différentes techniques psychologiques et corporelles.

- Identifier et nommer les émotions ressenties. Adopter l'attitude appropriée à chaque émotion,
- Exploration des sources de plaisir possibles pouvant compenser, pour chacun, les effets négatifs du stress,
- Discussion autour des attitudes psychologiques à éviter le stress comme le perfectionnisme, l'irréalisme, la volonté de tout-satisfaire ...
- Techniques de la pensée rationnelle,
- S'affirmer soi-même. Exercices d'affirmation de soi. Jeux de rôles,
- Discussion autour du mode de vie (sommeil, alimentation, relaxation, activités physiques),
- Gestion post-crise : identifier et nommer ses ressentis, repérer à quels besoins ils se rattachent.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

Voici un exemple de module e-learning sur étagère portant sur la Prévention et la gestion du stress :

	Épisode 1 https://vimeo.com/342724712 (Mot de passe : mdpManagerFormation@25)	
	Épisode 2 https://vimeo.com/342724962 (Mot de passe : mdpManagerFormation@25)	

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

GÉRER SON STRESS AVEC LA MÉDITATION DE PLEINE CONSCIENCE

CODE M036



OBJECTIFS

- Découvrir et s'approprier des outils méditation de pleine conscience pour optimiser la gestion du stress au quotidien,
- Trouver les ressources pour dépasser les situations difficiles,
- Gagner en confort et en authenticité dans sa vie professionnelle.

Les plus :

- Pratiques méditatives et outils issus des thérapies cognitives et de la psychologie positive,
- Enregistrements des pratiques fournies.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d'un questionnaire d'analyse de besoin aux participants.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Partie 1 : introduction à la mindfulness (MPC)

- Fondements et principes de la Méditation de Pleine Conscience,
- Les études scientifiques et l'utilité de la MPC dans la gestion du stress,
- Rappel sur les mécanismes du stress.

Pratique : tous différents : identifier ses sources de stress.

Partie 2 : découvrir et pratiquer les techniques de Méditation de pleine conscience pour la réduction du stress

- S'entraîner à vivre l'instant présent,
- Développer ses capacités à vivre en pleine conscience,
- S'appuyer sur la conscience de la respiration, du corps, des pensées.

Pratique : entraînement aux pratiques de la méditation de pleine conscience.

Partie 3 : accepter les difficultés pour mieux s'en détacher

- Répondre et non réagir au stress : développer son propre espace de choix,
- Engager son énergie sur ce que l'on peut changer,
- Notion et pratique de l'acceptation.

Pratique :

- Pratique de méditation en situation difficile,
- Journal des situations désagréables.

Partie 4 : développer la pensée positive

- Identifier les activités nourrissantes,
- S'attacher à ce qui fonctionne, identifier ses talents et cultiver sa différence,
- Donner du sens à sa vie et à ses actions.

Pratique : identifier ses talents, plan d'action personnalisé.

Conclusion : comment installer la méditation dans son quotidien.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





OBJECTIFS

- Connaître les dernières découvertes sur le sommeil pour en tenir compte,
- Connaître les causes de somnolence,
- Prévenir et réduire la dette de sommeil : mettre en place des périodes de repos compensateur,
- Identifier comment assurer une prise de repas équilibrante,
- Développer sa vigilance à l'aide de collations.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d'un questionnaire d'analyse de besoin aux participants.

DURÉE

1,5 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Partie 1 : appréhender le fonctionnement du sommeil et identifier son type de dormeur.

- Horloge biologique,
- Mécanismes de sommeil,
- Fonction du sommeil,
- Qu'est-ce que l'insomnie,
- Le sommeil tout au long de la vie,
- Les principales maladies du sommeil.

Pratique : établir son agenda du sommeil + diverses échelles.

Partie 2 : les clés d'un sommeil réparateur.

- Préparer un environnement favorable pour bien dormir
- Agir le jour pour préparer la nuit : alimentation, activité physique, détente, récupération
- Prendre à temps le train du sommeil
- Apprentissage de la régularité
- Bien dormir un élément de prévention du burn-out

Pratique : mise en route quotidienne, être en forme malgré une nuit agitée

Partie 3 : « Faire avec », préserver son sommeil au quotidien malgré les contraintes.

- Jet lag, travail posté ...
- Faire un sas de décompression après sa journée de travail,
- Évacuer les tensions pour chasser le stress,
- Organiser son rituel d'endormissement.

Pratique : se préparer à une bonne nuit – sophrologie et méditation

Partie 4 : récupérer en toutes circonstances.

- Repérer les signes de baisse de vigilance,
- Acquérir les techniques de récupération : détente minute, sieste flash.

Pratique : présentation de différents exercices reproductibles en situation de travail ou en déplacement : construire ma boîte à outils.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



OBJECTIFS

- Développer ses potentiels en termes d'image personnelle,
- Renforcer l'image de soi au sein de sa fonction,
- Définir et affirmer son style en accord avec son métier et sa personnalité.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d'un questionnaire d'analyse de besoin aux participants.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débiter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Matin :

- Présentation des principes de base pour valoriser son image. Chaque participant bénéficiera de conseils personnalisés en fonction de sa morphologie et de sa carnation,
- Étude de la coupe de cheveux : Conseils pratiques sur coupe et couleur de cheveux,
- Conseils sur les formes et couleurs de lunettes et sur les accessoires visage,
- Étude des couleurs de vêtements : les codes couleurs en entreprise et les gammes de couleurs adaptées aux différentes carnations.

Après-midi :

- Étude du style avec une tenue professionnelle :
 - Présentation de soi, comment prendre sa place en public,
 - Exercices gestuels, Postures.
- Changement de fonction : Comment s'habiller lors d'une prise d'une fonction, sans tenue, mais avec représentation ? Celles et ceux qui le désirent apportent 2 tenues différentes, l'une classique, l'autre type « Friday Wear », les deux tenues étant utilisées au travail,
Le but de l'exercice étant de définir pour chacun son style et des tenues, adaptés à sa fonction et à sa morphologie. Et notamment, le style de la tenue «Friday Wear» qui restera soignée et harmonieuse avec soi, sa fonction et l'entreprise.
- Accessoirisation des tenues,
- Plan d'actions : ce que je vais tester.

Possibilité d'organiser ce thème : SANS tenue professionnelle.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

OBJECTIFS

- Lire activement,
- Comprendre,
- Mémoriser,
- Améliorer l'acuité visuelle et le niveau de concentration,
- Développer des stratégies de lecture adaptées aux différents types de documents,
- Traiter et structurer les informations avec méthode et rapidité.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Chaque participant vient avec deux ouvrages : un ouvrage technique et un ouvrage de son choix littéraire (roman).

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Auto-évaluation préalable afin :

- De mesurer la vitesse de lecture,
- D'analyser les besoins et les habitudes de lecture de chaque stagiaire,
- D'établir pour chacun un bilan individualisé et un plan de progression.

LES PROCESSUS DE LECTURE

Comprendre l'acte de lire :

- Le champ de vision, les saccades, les fixations, les régressions visuelles, le développement des capacités oculaires,
- Les rythmes de lecture,
- La compréhension,
- Le rôle de la mémoire,

Identifier et lever les obstacles. Notamment :

- Les défauts d'identification des mots,
- La subvocalisation,
- La faiblesse des fixations,
- Le manque d'anticipation,
- Le défaut de concentration.

Après avoir cherché comment « mieux lire » intégralement un texte, les participants seront invités à s'entraîner) lire plus vite : test de rapidité sur un roman ou sur un ouvrage professionnel suffisamment volumineux pour pouvoir être repris tout au long de la formation.

LES TECHNIQUES DE LECTURE

Rédiger d'une fiche de lecture, rédaction du plan dans une épreuve de note de synthèse, rédaction d'un commentaire motivé ...

A cet effet, les participants seront amenés à :

- Définir un plan de travail avec estimation de sa durée,
- Effectuer un survol complet et se définir des objectifs de lecture,
- Affiner les repérages et la circulation dans le texte, se définir une stratégie de prise de notes,
- Lire les passages essentiels et les reformuler,
- Approfondir la lecture,
- Rédiger soit un plan soit une fiche de lecture.

S'entraîner

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Intensive** : nombreux exercices à l'aide de la méthode RICHAUDEAU.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

OBJECTIFS

- Analyser les conditions d'une expression écrite efficace,
- Apporter des techniques relatives à la rédaction de courriers professionnels,
- Acquérir des techniques permettant de concevoir des notes et des lettres claires, précises et pertinentes.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Chaque participant vient avec ses courriers : des courriers à écrire et des courriers déjà rédigés à partager pour des exercices de réécriture.

DURÉE

2 à 4 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous

PROGRAMME

Introduction

- Présentation du thème et de l'objectif,
- Recensement de ce qui est facile et difficile dans l'expression écrite,
- Quels sont les écrits prioritaires ?
- Quelles sont les attentes ?

Améliorer la qualité syntaxique et lexicale de ces écrits

Il s'agit d'abord de repérer des outils facilitateurs de l'expression écrite.

Nous travaillons ensuite la précision du langage et sa simplicité. A partir de texte déjà rédigé, indépendamment du contexte professionnel, nous conduisons les participants à réécrire plus lisiblement ces textes.

S'interroger sur l'objet de son écrit

Il s'agit ensuite de s'interroger sur l'écrit afin de mieux circonscrire le contenu à émettre.

- Quels sont les destinataires ? Quelles informations ont-ils ? quelles attentes ont-ils ?
- Quel est l'enjeu de l'écrit ?
- Quel résultat je souhaite atteindre ?
- Quels écrits : la lettre, la note ...

Mettre en pratique : des idées aux plans

- Réflexions sur votre objectif : les questions à se poser : quoi, qui, où, quand, pourquoi, quelles conséquences, sous quelle forme ? Quel résultat obtenir ?
- Quel plan ? SPRI, SFOR, DESC ...
- Quel mode de communication ? note, lettre ...
- Entraînement.

Rédiger des lettres (administrative ou commerciale)

- L'introduction, la conclusion et les articulations entre les différentes parties doivent être particulièrement soignées :
 - La forme : le timbre, l'objet, les références, le destinataire, la date, la signature, les pièces jointes ...
 - Le style administratif et le style.
- Relecture.

Rédiger une note

- Méthodes pour rédiger une note,
- Exemple de notes : analyse des écrits.

Option sur 1 à 2 journées supplémentaires par thème, nous traitons sur demande de la prise de note à la rédaction de compte rendu :

- La prise de note,
- Le compte-rendu.

ÉVALUATION du stage.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active** : travaux en sous-groupes, étude de cas,
- **Intensive** : nombreux exercices d'écriture et de réécriture.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ATELIER DE SENSIBILISATION : PRÉVENIR LE RISQUE D'ADDICTION SANS SUBSTANCE

CODE M042

OBJECTIFS

- Savoir identifier les caractéristiques des comportements d'addiction : attrait et plaisir, besoin, manque, dépendance, changements comportementaux face à l'absence, intolérance à la frustration ...
- Savoir observer et nommer pour soi et les autres les comportements anodins qui peuvent être des addictions (en-dehors de l'alcool et des drogues) : SMS, mails, réseaux virtuels, jeux, tél, cigarette, café, Coca-Cola, etc.
- Savoir dépister : intervenir auprès d'une personne en situation d'addiction pour partager une perception et orienter vers les structures de prise en charge,
- Savoir intervenir auprès d'une personne en situation de danger pour prévenir un risque : interdit, protection.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Travail avec l'expert –prévention et / ou le médecin du travail à la prévention de ce risque.

- Identification des risques et des publics concernés,
- Mise en place d'une stratégie d'information,
- Construction d'un kit de sensibilisation, Identification des partenaires possibles sur le territoire.

DURÉE

0,5 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

- Présentation du thème. Recensement des questions et des attentes ainsi que le partage de ce qu'évoque le terme d'addiction ?
- Une conférence - interactive qui présente les caractéristiques du comportement addictif. De quoi s'agit-il ?
 - Qu'est ce qui définit l'addiction : comprendre la personne en situation de dépendance. La notion de dépendance, de manque et de besoin, de recherche active pour obtenir..., de changement de comportement ...
 - Comment fonctionne l'addiction ?
 - Quels sont les principaux symptômes et comportements observables chez une personne addictive ?
 - Quels sont les types d'addiction ? Recensement et prise de conscience que beaucoup de produits peuvent induire une addiction : l'alcool, le tabac, les drogues (cannabis, héroïne, cocaïne, etc.) le téléphone, face book, le besoin de répondre à ses SMS la nuit ou alors que l'on est en plein travail, le travail alors que l'on est en vacances, le sexe, etc.),
 - Le sens des addictions : le produit devient la solution,
 - Résultat : le concept d'addiction est élargi à des pratiques quotidiennes devenues banales (avoir son tel la nuit près de soi...), le constat sur les symptômes et les attitudes existantes est partagé.
- Les pistes d'actions :
 - Travail autour de la notion de liberté ou du sentiment de liberté : Recensement des freins, recensement de pratiques de sevrage,
 - Co-veillance : un principe à partager dans le respect de tous pour alerter.
- Dépister : observer les changements d'attitudes,
- Partager avec la personne concernée sa perception,
- Orienter vers les services de soins :
 - Synthèse sur les suggestions pour prévenir pour soi et les autres le risque d'addiction,
 - Entraînement : comment intervenir auprès d'un collègue ? d'un collaborateur ? d'une personne connue ? ce sont des participants volontaires qui mènent une intervention. Formalisation des mots qui soutiennent et ceux qui n'aident pas.

Résultat : des pratiques d'interventions sont explorées aussi bien pour soi-même, en tant que manager, qu'en tant qu'équipier.

MÉTHODES

- Notre approche pédagogique est **active** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation,
- Notre approche est **intégrative** : co-animation ponctuelle ou intégrale si cela est possible avec l'infirmière ou le médecin du travail de l'entreprise.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

OBJECTIFS

• Dans le cadre de nos actions d'accompagnement en individuel ou en collectif, nous proposons de développer les capacités des participants.

MÉTHODE

Un psychologue des sciences cognitives, psychologue clinicien ou du travail ou un expert des techniques d'improvisation théâtrale préparent ensemble un atelier. Un de ces intervenants prendra en charge l'intervention.

En cas de développement collectif du besoin, nous pouvons identifier de manière adaptée les modalités particulières de déploiement ci-après.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

Les thématiques suivantes font l'objet d'un travail d'une durée variable entre une et six heures.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



DISPOSITIF

Phase I : Sélection avec le commanditaire des capacités à développer

Constitution d'un groupe de travail qui permette, pour une capacité donnée, d'illustrer l'impact de la défaillance et de formaliser un ou plusieurs modes opératoires pertinents.

Phase II : Préparation

- Sélection ou création des activités et exercices qui vont permettre à chacun de prendre conscience de son niveau personnel,
- Sélection ou création des exercices d'entraînement pour ouvrir les personnes à des modes alternatifs permettant de développer les capacités identifiées.

Phase III : Intervention

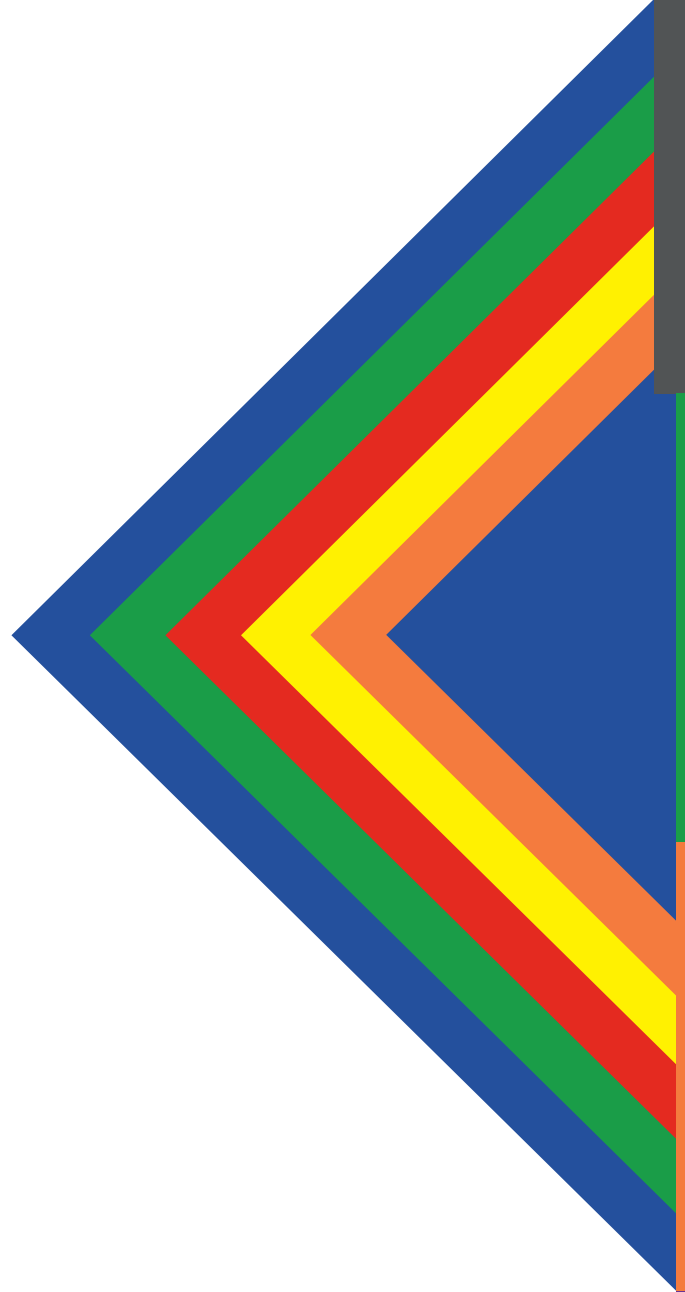
Cette intervention peut être individuelle ou collective, en présentiel ou à distance.

- Diagnostic de son mode de fonctionnement spontané : identification des conséquences et des risques du mode de fonctionnement spontané,
- Partage de la définition et d'un ou plusieurs modes de fonctionnement efficient de la capacité (exemple du sommeil : pour bien dormir, il est utile de, pour réaliser une récupération opérationnelle, il faut ...),
- Mise en pratique. Il s'agit en présentiel d'expérimenter la pratique. Nous utiliserons les actions choisies lors de la phase de préparation.

Phase IV : Applications au quotidien

Cette intervention peut être individuelle ou collective, en présentiel ou à distance. Elle donne lieu à un plan d'action adapté au profil de chaque participant.

CAPACITÉS PERSONNELLES	CAPACITÉS PERSONNELLES PROFESSIONNELLES	CAPACITÉS RELATIONNELLES
Discerner	Comprendre son environnement et se situer	Entrer en empathie
Comprendre	Etre proactif. Développer son initiative	Etre bienveillant
Gérer son sommeil	Identifier les priorités S'organiser	Faire confiance
Renforcer sa mémoire	Ecrire pour être lu	Établir une relation authentique
Renforcer son attention / sa concentration	Innover. Renouveler ses méthodes	Communiquer
Identifier ses facteurs de stress. Les traiter	Savoir être affirmé	Prendre la parole
Analyser un problème : • Approche classique • Systémique	Savoir établir un dialogue avec son manager	Conduire une réunion
Développer son enthousiasme	S'évaluer	Participer à une réunion
Savoir dire stop	Se projeter	S'intégrer à un collectif ou à une équipe.
Cultiver le bonheur	Réseauter	Oser poser un problème pour le résoudre.
Savoir rompre	Faire reconnaître ses talents	Apporter une plus-value. Sa faire identifier comme ressource.
Développer une ouverture d'esprit	Résoudre un problème	Établir une communication synergique.
Etre souple		Prendre en compte les émotions des interlocuteurs.
Etre curieux		
S'adapter		
Rester humble, avoir confiance en soi, se faire confiance		
Gérer ses émotions		
Etre créatif		
Oser l'audace		





 **NOTRE OFFRE EN
MANAGEMENT
ET COMMUNICATION**

FOCUS

**PRISE DE PAROLE
ET COMMUNICATION
PROFESSIONNELLE**

PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC ET DÉVELOPPER SON CHARISME

CODE M044



ÉQUIPE
COMÉDIENS

OBJECTIFS

- Accroître son assurance et ses capacités d'affirmation,
- Découvrir son potentiel de communication et d'expression
- Mobiliser ses moyens d'expression et structurer un discours en fonction de son public

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Prévoir une tenue confortable pour le premier jour.

Prévoir une prise de parole de 10 à 20 mn pour le second jour sur un thème professionnel.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

JOURNÉE 1

Se mettre en énergie pour mobiliser ses ressources : exercices de déverrouillage et d'échauffement physique et cérébral

Savoir faire face à l'imprévu : développer ses capacités d'improvisation

Savoir mettre de l'intention dans sa prise de parole pour mieux convaincre son auditoire

Bien utiliser sa voix (sonorité, articulation, rythme et modulation), son regard

Etre conscient de l'influence de sa posture et de sa gestuelle

Renforcer la congruence entre le langage verbal et le non-verbal

S'affirmer face à un public :

- se positionner
- regarder et être regardé
- regard vers l'autre et regard en soi
- poser sa voix
- interagir

Observer son environnement pour prendre en compte les paramètres importants

Prendre la parole en situation de stress : comment prévenir et maîtriser le trac :

- la respiration
- les émotions

Préparer sa prise de parole

S'appuyer sur un support visuel

S'entraîner face à un public : la capacité à faire adhérer

JOURNÉE 2

La deuxième journée est consacrée à l'entraînement intensif des participants sur leur propres supports. Il s'agit de mettre en pratique l'ensemble des points abordés dans le jour 1.

La journée est une alternance de mises en situation, de débriefings et d'approfondissements.

Plan d'action. ÉVALUATION des acquis. ÉVALUATION de la satisfaction des participants

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- La première journée, grâce à l'outil de l'improvisation théâtrale, le comédien-animateur emmène les participants loin de leur quotidien professionnel avec des exercices sur le verbal, le non-verbal et la relation.
- La seconde journée est consacrée à des mises en situation professionnelle.
- L'outil vidéo peut être utilisé en fonction des besoins et du nombre de participants

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

AMÉLIORER SES PRISES DE PAROLE AVEC L'ART ORATOIRE

CODE M045



ÉQUIPE
COMÉDIENS

OBJECTIFS

- Connaître les clés de la réussite d'une présentation orale
- S'affirmer face à un public
- Savoir convaincre au quotidien
- Développer ses capacités d'improvisation

PUBLIC

Public ayant déjà une expérience de la prise de parole

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

1-LES TECHNIQUES

Enrichir son éloquence

- l'éloquence comme facteur d'image
- articulation, sonorité, débit, modulation, silence

Exprimer son intention pour porter un message verbal

Développer sa performance d'orateur par le mime :

- souligner des émotions
- gestuelle d'appui et gestes parasites
- occuper l'espace physique

Établir le contact avec son public :

- l'entrée en scène
- ancrage et posture
- une invitation à la relation : mimique, regard et premiers mots

Accroître sa capacité de persuasion :

- dire avec conviction
- être à l'écoute de son public
- s'adapter à son public

2-MISES EN SITUATION

Entraînement face caméra ou entraînement face public :

- Partager un texte à voix haute (transmettre une information écrite)
- Improviser ou préparer et réaliser un pitch
- Se présenter oralement en situation professionnelle
- Présenter une réussite professionnelle
- Présenter une idée, être force de proposition

MÉTHODES

Utilisation de la vidéo

Nous utilisons une méthode pédagogique décalée qui permet aux participants de sortir des attitudes classiques de retrait ou d'attentisme pour devenir acteur, actif dans la recherche et l'adoption des comportements efficaces en prise de parole en public.

Exercices sur la voix, le regard, la posture, la gestuelle

Ateliers de prise de parole sur divers thèmes

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



OBJECTIFS

- Développer ses potentiels en termes d'image personnelle,
- Renforcer l'image de soi au sein de sa fonction,
- Définir et affirmer son style en accord avec son métier et sa personnalité.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

MATIN :

- Présentation des principes de base pour valoriser son image. Chaque participant bénéficie de conseils personnalisés en fonction de sa morphologie et de sa carnation,
- Étude de la coupe de cheveux : Conseils pratiques sur coupe et couleur de cheveux,
- Conseils sur les formes et couleurs de lunettes et sur les accessoires visage,
- Étude des couleurs de vêtements : les codes couleurs en entreprise et les gammes de couleurs adaptées aux différentes carnations.

APRÈS-MIDI :

Étude du style avec une tenue professionnelle :

- Présentation de soi, comment prendre sa place en public,
- Exercices gestuels, Postures.
- Changement de fonction : Comment s'habiller lors d'une prise d'une fonction, sans tenue, mais avec représentation ? Celles et ceux qui le désirent apportent 2 tenues différentes, l'une classique, l'autre type « friday wear », les deux tenues étant utilisées au travail. Le but de l'exercice étant de définir pour chacun son style et des tenues, adaptés à sa fonction et à sa morphologie. Et notamment, le style de la tenue « Friday wear » qui restera soignée et harmonieuse avec soi, sa fonction et l'entreprise.
- Accessoirisation des tenues,
- Plan d'actions : ce que je vais tester.

Possibilité d'organiser ce thème : SANS tenue professionnelle.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- Active et décalée : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- Pragmatique : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- Responsable : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



OBJECTIFS

- Identifier son style personnel et dominant de communication,
- Repérer les risques,
- Adopter en situation de risque, une communication permettant d'instaurer une relation sereine.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Recensement des situations-problèmes rencontrées par les participants.
Clarification.

Apports :

Approfondissement sur son mode de communication à partir de l'analyse transactionnelle afin de prévenir et déjouer le risque de manipulation et les conflits.

Présentation d'une grille d'analyse qui permet de comprendre comment les jeux psychologiques peuvent engendrer des conflits, en particulier avec les jeunes adultes qui réagissent immédiatement face à une attitude «moralisatrice».

Se connaître à l'aide du triangle dramatique «Persécuteur-Sauveteur-Victime (S.V.P)»

- Auto-diagnostic et repérage de ses dominantes,
- Présentation des états du moi : théorie et entraînement,
- Les positions de vie,
- Les transactions parallèles et croisées,
- Les transactions à double fond, amorces d'un jeu psychologique et démarrage d'un échange conflictuel. Exercices.

Apprendre à déjouer les «jeux psychologiques» en restaurant une relation sereine

- Entraînements pour sortir d'un jeu psychologique et gérer un conflit. Ou comment déjouer les manipulations quotidiennes et rétablir une communication sereine.
- Application sur les situations des participants.

ÉVALUATION des acquis. Plan d'action. ÉVALUATION de la satisfaction

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- Active et décalée : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- Pragmatique : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement résoudre une difficulté.
- Responsable : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



ÊTRE AFFIRMÉ ET RÉSOUDRE LES CONFLITS PAR LA COMMUNICATION SYNERGIQUE

CODE M048



OBJECTIFS

- Identifier les caractéristiques de la communication positive,
- Identifier comment la mettre en œuvre.

PUBLIC

Toute personne souhaitant renforcer cette compétence.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d'un questionnaire d'analyse de besoin aux participants.

DURÉE

2 jours + 1 jour de suivi.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

S'approprier les quatre étapes du processus de communication non violente. Approfondissement sur chacune de ces étapes.

• L'observation

Apprendre à différencier les faits des opinions, L'accueil de nos propres réactions pour mieux les gérer,

- Réaction spontanée fautive,
- Réaction spontanée agressive,
- Réaction centrée sur nos sentiments et besoins,
- Réaction centrée sur les sentiments et besoins de l'autre.

Message : notre influence dépend de notre capacité à prendre de la distance face à un message négatif.

• Les sentiments

La prise de responsabilité de ses pensées, ses sentiments,

Les techniques de reformulation pour développer l'empathie : Que veut dire se mettre en empathie ?

Le cas particulier où nous ne sommes pas en capacité d'être en empathie. Recensement de situation difficile où nous sommes dans l'épuisement. Comment faire son intervention ?

• Les besoins

Savoir affirmer sans agresser son sentiment et son besoin aujourd'hui avec sincérité, Qu'est-ce qu'un besoin. Comment le définir ?

Travail sur la reformulation en se centrant sur le besoin.

• La demande

Les caractéristiques de la demande claire et centrée sur l'action positive,

Le risque d'une demande implicite,

Le risque d'une demande sans l'expression des sentiments et des besoins : la perception d'exigence,

Développement de sa confiance en soi et recherche de solutions acceptables pour les deux parties :

- Formulation d'une demande constructive, concrète, réalisable,
- Dire non quand c'est nécessaire.

S'entraîner

en situation de crise, il est indispensable préalablement à toute intervention :

- D'accueillir ma propre émotion et la gérer,
- D'accueillir l'émotion de l'autre,
- De savoir rappeler le cadre ou la règle,
- De faire appel à un tiers si je ne parviens pas à gérer ma propre émotion (le tiers pouvant être une autre personne, le temps, un autre lieu, un café...),
- De chercher une sortie honorable pour son interlocuteur.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.





► **NOTRE OFFRE EN
RESSOURCES
HUMAINES
POUR L'ACCOMPAGNEMENT
À LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE**



OBJECTIFS

- Le bilan de compétences vise à permettre à tout bénéficiaire de :
- Identifier ses aptitudes et ses compétences professionnelles et personnelles,
- Analyser ses motivations et ses leviers d'action,
- Définir un projet professionnel et éventuellement un projet de formation.

PUBLIC

Tout salarié ou agent qui, en fonction des conditions requises, souhaite faire évoluer son parcours professionnel en individuel.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Un entretien tripartite pour valider la demande.

DURÉE

- 14 séances x 1h30
- Durée totale de 24 heures
- 12 séances de deux heures chacune
- Les séances sont espacées de une à deux semaines
- La durée moyenne du bilan est de trois mois.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

La phase préliminaire d'accueil

- Analyse de la demande et des besoins,
- Information sur le bilan de compétences,
- Présentation de la méthodologie,
- Confirmation de l'engagement du bénéficiaire et contractualisation.

La phase d'exploitation

- Connaissance de soi – compétences professionnelles, qualités, etc ...
- Connaissance de l'environnement socioprofessionnel,
- Pistes professionnelles et confrontation à la réalité du terrain.

La phase de conclusion

- Déterminer le projet d'évolution professionnelle,
- Vérifier sa validité,
- Élaborer un plan d'action,
- Prévoir un scénario alternatif,
- Remise d'une synthèse des travaux effectués.

PRINCIPES D'INTERVENTION - PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES

- Un bilan respectant les règles de la confidentialité,
- Une démarche volontaire avec respect du consentement,
- A l'initiative du salarié ou de l'employeur,
- Une posture professionnelle : neutralité et bienveillance de nos accompagnateurs,
- Une synthèse remise exclusivement au salarié.

OUTILS ET MOYENS D'INTERVENTION

- Questionnaires (d'orientation et de style, d'analyse transactionnelle, de communication...),
- L'écoute bienveillance (juste questionnement, reformulation, contextualisation...),
- L'intelligence émotionnelle,
- L'analyse transactionnelle,
- La PNL (Programmation Neuro-Linguistique).

MÉTHODES

- Nous utilisons des **questionnaires de personnalité validés (EPCA)**,
- **Active** : travaux en individuel, mises en situation,
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur la demande le besoin, la maturité et les situations vécues des participants et favorisons une recherche ou une approche terrain.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une double évaluation :

- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du bilan.
- Un point sur l'impact du bilan de compétences à 3 à 6 mois auprès des participants.



OBJECTIFS

Dans le cadre d'une mobilité interne, l'organisation (entreprise privée ou publique) peut être amenée à proposer à un ou à plusieurs de ses salariés de réaliser un bilan professionnel afin :

- D'identifier avec précision l'adéquation entre un poste à pourvoir en interne et son ou leur profil,
- recenser ses compétences professionnelles.
- Se projeter sur le poste

PUBLIC

Tout salarié ou agent qui, en fonction des conditions requises, souhaite faire évoluer son parcours professionnel en individuel.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

Elle est définie en fonction du nombre de participant et des besoins

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débiter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Nous vous proposons une démarche totalement sur mesure en 4 étapes :

1. Réunion préparatoire avec le commanditaire pour :

- Définir le contexte général dans lequel ce bilan est demandé par l'entreprise, pré-identifier l'adéquation entre le ou les salariés potentiels et le ou les postes à pourvoir
- Proposer une grille d'évaluation permettant de délimiter les différents attendus du poste qui seront à apprécier au regard du profil présenté par chaque candidat

2. Entretien préparatoire avec le ou les salariés concernés :

- Présenter l'opération dans son ensemble et les attendus du commanditaire,
- Recueillir les attendus du ou des salariés intéressés et leur adhésion
- Programmer les différentes séances à mettre en œuvre et définir un calendrier

3. Mise en œuvre du ou des bilans professionnels :

Les différents entretiens individuels réalisés avec notre consultant permettent en 4 à 6 séances (selon le niveau du poste à pourvoir) de :

- Faire concevoir par l'intéressé, à partir de la fiche de poste à pourvoir en interne, un document dans lequel il lui sera demandé de se projeter dans sa nouvelle fonction et de présenter ses motivations à prendre ce poste
- Faire passer des outils d'évaluation (questionnaires spécifiques d'aptitudes, tests validés de personnalité, mises en situation (définis préalablement en fonction des caractéristiques du poste lors de la réunion préparatoire avec le commanditaire) ...) des compétences et capacités en lien avec le poste et ses attendus
- Réaliser des ateliers en collectifs
 - Atelier 1 : Recenser les compétences et les qualités
 - Atelier 2 : Se projeter sur des postes et savoir valider les projets possibles avec la méthode PIE
 - Atelier 3 : Formaliser es projets
 - Atelier 4 : les outils : réseau, CV, lettre, entretien
- Proposer un échange individuel portant à la fois sur les points forts du candidat immédiatement transférables sur le nouveau poste et les éléments présentant des écarts afin d'appréhender les possibilités éventuelles de les réduire et le travail à fournir pour y parvenir le cas échéant
- Rédiger une synthèse écrite et partagée avec le bénéficiaire

4. Restitution au commanditaire :

- Remise de la synthèse écrite assortie de conclusions et d'éventuelles préconisations et commentaires partagés avec le commanditaire
- Partage avec le commanditaire et proposition d'un éventuel plan d'action pouvant intégrer des formations ou des expériences complémentaires pour le salarié afin de combler les différents écarts apparus dans son bilan professionnel

MÉTHODES

- Nous utilisons des questionnaires de personnalité validés (EPCA),
- Active : travaux en individuel, mises en situation,
- Pragmatique : formation-action, nous sommes centrés sur la demande le besoin, la maturité et les situations vécues des participants et favorisons une recherche ou une approche terrain.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une double évaluation :

- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du bilan.
- Un point sur l'impact du bilan de compétences à 3 à 6 mois auprès des participants.



OBJECTIFS

Les participants seront en capacité de :

- Élaborer leur projet professionnel en appui sur leurs motivations.
- Réaliser les documents nécessaires (CV, lettre de motivation).
- Identifier les axes d'un plan d'action pour réussir leur mobilité.

PUBLIC

Toute personne en situation ou souhait de repositionnement professionnel.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

5 jours. 2 + 2 + 1

Les ateliers sont espacés d'au moins deux semaines,

La durée moyenne du stage est de trois mois.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Séquence 1

- Analyse et synthèse de son parcours professionnel,
- Identification de ses compétences, motivations et centres d'intérêts,
- Réflexion sur son projet professionnel,
- La méthode PIE pour rechercher de l'information et créer son réseau,
- Les stratégies de recherche d'emploi.

Inter session : les stagiaires conduisent une démarche de recherche d'informations pour formaliser leur projet et pré-identifient une ou plusieurs offres d'emploi correspondantes.

Séquence 2

- Technique de décryptage d'une offre,
- Méthodologie de construction d'un CV adapté,
- Réalisation de son CV adapté à une des offres sélectionnées,
- Méthodologie de rédaction d'une lettre de motivation adaptée,
- Rédaction de sa lettre de motivation pour l'offre.

Inter session : les stagiaires conduisent leur démarche de mobilité.

Séquence 3

- Les étapes d'un entretien de recrutement,
- Méthodologie de préparation à l'entretien de recrutement,
- Entraînements : laboratoire d'entretiens,
- Focus sur l'intégration.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active** : travaux en sous-groupes et en individuel, mises en situation, retours et partages d'expérience,
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations vécues des participants.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les outils pertinents.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





OBJECTIFS

Permettre à chaque participant de :

- Prendre conscience de l'importance d'avoir un projet formalisé,
- Conduire plus efficacement sa recherche,
- Réaliser un CV adapté à son objectif de mobilité,
- Rédiger une lettre de motivation adaptée qui exprime son projet,
- Se présenter à un entretien de recrutement.

PUBLIC

Toute personne en projet de mobilité ou en situation de recherche d'emploi.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d'un questionnaire d'analyse de besoin.

DURÉE

3 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

- La logique du recruteur,
- Réflexion sur la notion préalable de projet caractérisé,
- Méthodologie pour réaliser son CV,
- Élaboration d'un ou plusieurs CV,
- Les stratégies de recherche d'emploi,
- Analyse d'offres d'emploi internes ou externes,
- Les finalités de la lettre de motivation,
- Exercices de rédaction de lettres de motivation personnalisées,
- Les enjeux et les modalités de l'entretien de recrutement,
- Préparer son entretien,
- S'entraîner à se valoriser dans un entretien,

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active** : travaux en sous-groupes et individuels, partages d'expériences, mises en situation.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations vécues des participants.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les outils pertinents.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





OBJECTIFS

Permettre à chaque participant de :

- Comprendre la fonction d'un CV et maîtriser les règles de base de sa construction,
- Mieux prendre conscience des compétences acquises et de la notion de transférabilité,
- Formaliser son parcours professionnel sur un CV,
- Développer le sentiment de sa capacité.

PUBLIC

Tout personne en démarche de mobilité ou de recherche d'emploi.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d'un questionnaire d'analyse de besoin.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

- Comprendre les notions de compétences et de capacités,
- Réaliser une banque de données de ses compétences acquises,
- S'approprier les règles de construction et de rédaction d'un CV,
- Valoriser son parcours à travers la mise en forme d'un CV,
- Savoir adapter un CV à un objectif spécifique (ex : poste visé).

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation,
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations vécues des participants,
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les outils pertinents.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





OBJECTIFS

Permettre à chaque participant de :

- Prendre conscience de la réciprocité des besoins et attentes,
- Mieux prendre la mesure de sa place au sein d'une équipe ou d'une structure,
- Appréhender quelques techniques d'affirmation de soi et de communication,
- Développer le sentiment de sa capacité.

PUBLIC

Toute personne en situation (ou prochainement en situation) de prise de poste.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d'un questionnaire d'analyse de besoin.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

- Repérer les attentes de la structure d'accueil,
- Mieux identifier ses propres attentes et ses besoins,
- Anticiper les phases de la prise de poste,
- Déjouer les pièges inhérents (syndrome de l'imposteur, etc.),
- S'entraîner sur des situations types.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, simulations, jeux de rôle.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations vécues des participants.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les outils pertinents.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





OBJECTIFS

Parce que les environnements professionnels deviennent plus mouvants, parce les personnes sont amenées à des mobilités plus fréquentes, la question du bon positionnement professionnel à un poste qui a changé ou à un nouveau poste est aujourd'hui un enjeu majeur d'efficacité et de bien-être au travail.

L'évaluation du positionnement professionnel permet de poser en une seule séance un diagnostic qui a pour objectif d'apporter un éclairage sur la façon dont une personne occupe un poste : le rôle qu'elle se donne, ses rapports à sa hiérarchie, ses rapports à ses collaborateurs si elle est en situation de management, ses rapports à ses différents interlocuteurs.

PUBLIC

Toute personne souhaitant faire une évaluation à la suite d'une difficulté de positionnement ou managérial.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Un entretien tripartite pour valider la demande.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

PROGRAMME

- Un recueil d'information après du commanditaire,
- Le partage du cadre d'intervention,
- La passation de questionnaires validés,
- L'entretien d'évaluation avec le bénéficiaire,
- La remise d'une synthèse écrite,
- Éventuellement, un entretien avec le commanditaire.

MÉTHODES

- Nous utilisons des questionnaires de personnalité validés (EPCA)
- **Active** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations vécues des participants et favorisons une recherche terrain (étude métier).

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





OBJECTIFS

À l'issue du stage, les participants, membre d'un même jury, sont en capacité :

- De s'appuyer sur des critères objectifs et partagés de sélection des candidats ;
- D'établir un questionnement des candidats qui cible des compétences requises ;
- De favoriser l'expression du potentiel de chaque candidat ;
- De veiller au respect du cadre légal sur les discriminations ;
- De faciliter les délibérations au sein du groupe jury.

PUBLIC

Les membres de jury de concours et d'examens professionnels
Chaque stage est constitué des membres d'un même jury afin que chacun puisse partager une même représentation sur le fonctionnement du jury d'appartenance.

PRÉ-REQUIS

Etre membre d'un jury en exercice, avec ou sans expérience de jurys précédents ou le devenir prochainement.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Ouverture (présentation du formateur et des participants, rappel des objectifs, tour de table des besoins et des attentes des participants, partager les règles de fonctionnement)

Le fonctionnement du jury :

- Connaître le cadre réglementaire ;
- élaborer, affiner, partager la grille d'évaluation ;
- apprécier les informations de candidature (dossiers, CV) ;
- clarifier les objectifs du jury ;
- se donner des règles.

Savoir poser des questions pertinentes :

- connaître la typologie des questions ;
- formaliser ses questions ;
- s'entraîner au questionnement ;
- apprécier les réponses.

Favoriser l'écoute :

- les freins à l'écoute ;
- la posture d'écoute.

Prendre des notes pendant l'audition :

- identifier les écueils de la prise de notes ;
- identifier les observations à noter
- bien structurer ses notes.

Les délibérations :

- identifier les écueils de la délibération ;
- se donner des règles de délibération ;
- définir un mode de décision.

Entretenir une dynamique de groupe positive :

- identifier les actes menés pendant l'audition (accueillir, informer, recentrer, conclure)
- clarifier les rôles ;
- définir le rythme du travail du jury ;
- Savoir réguler le groupe.

Neutraliser les stéréotypes :

- exercice sur l'observation et l'interprétation des faits ;
- la première impression et le biais de confirmation ;
- prise de conscience de ses préjugés.

Éviter la discrimination légale :

- les 25 critères de discrimination sanctionnés par la loi ;
- les questions discriminatoires.

Clôture de la formation (évaluation des acquis et évaluation de la satisfaction au stage)

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- Active et décalée : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- Pragmatique : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- Responsable : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Évaluation des acquis de la formation

Évaluation de la satisfaction des participants

**Neutraliser les stéréotypes :**

- exercice sur l'observation et l'interprétation des faits ;
- la première impression et le biais de confirmation ;
- connaître ses préjugés.

Eviter la discrimination légale :

- les 25 critères de discrimination sanctionnés par la loi ;
- des questions discriminatoires.

Exploiter efficacement l'entretien :

- organiser l'information disponible : impressions, prises de notes ;
- noter les questions en suspend ;
- informer les candidats reçus en entretien.

Clôture de la formation (évaluation des acquis et évaluation de la satisfaction au stage)

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- Active et décalée : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- Pragmatique : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- Responsable : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Évaluation des acquis en fin de formation

Évaluation de la satisfaction des participants



**NOTRE OFFRE EN
RESSOURCES
HUMAINES
POUR L'ACCOMPAGNEMENT
DES ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES**

OBJECTIFS

Le télétravail fait partie de nos pratiques. Connaître les principes fondamentaux et de prévention des risques liés au télétravail,

- Connaître les principes de l'organisation du travail et de la relation managériale à distance,
- Connaître les règles de l'organisation et de la gestion du temps : agenda partagé, réunion à distance, conf call...
- Savoir accompagner son collaborateur en télétravail en veillant à le maintenir dans le collectif travail,
- Savoir favoriser les temps d'échanges d'informations, les retours, les circuits et optimiser l'utilisation de toutes les technologies pour une communication efficace.

PUBLIC

Tout encadrant en charge de télétravailleurs.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Être encadrant d'un ou plusieurs agents en situation de télétravail (à venir ou déjà mis en place).

Préalablement aux formations, nous proposons d'identifier les perceptions et les difficultés rencontrées par les salariés (organisation, temps de pause, amplitude des journées, communication, séparation temps privé / professionnel, modalités logistiques, etc).

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Accueil des stagiaires et recueil de leurs attentes, présentation de la formation.

Comprendre le télétravail comme un nouveau mode d'organisation du travail

- Brève présentation des principes fondamentaux et prévention des risques liés au télétravail,
- Les principes fondamentaux de la relation managériale à distance,
- L'organisation du travail par objectifs, résultat et indicateurs de suivi de l'activité,
- Règles d'organisation, de gestion du temps et de circulation de l'information.

S'organiser autrement, manager différemment à distance

- Réflexion collective sur comment s'organiser autrement, manager différemment : nouveaux circuits d'information, repenser les modes de communication interne, ...
- Ce sera l'occasion d'échanger également sur les facteurs de résistances, les risques (isolement, procrastination, infobésité,...).

Maintenir la cohésion du collectif de travail

L'enjeu majeur du management à distance est de réussir à maintenir la proximité avec chaque membre de vos équipes, malgré la distance, ceci afin de leur transmettre les informations et les objectifs du travail, de suivre et contrôler leur activité tout en veillant à leur évolution et à leur développement professionnel.

- Réflexion sur le portrait du manager à distance idéal, compte-tenu du retour d'expérience réalisé et des éléments échangés depuis le début de la session,
- Application de notions fondamentales managériales à la situation de télétravail.
- Identification de rituels

Synthèse sur comment bien s'organiser pour télétravailler et partage d'exemples de bonnes pratiques relevées par des managers de télétravailleurs en administration centrale.

MÉTHODES

Nos formateurs utilisent, au cours de cette journée, les méthodes suivantes :

- Alternance de présentations théoriques sous forme de PowerPoint simples,
- Discussions dirigées sur leurs situations de travail (activité et contexte),
- Brefs exercices pratiques en sous-groupes pour favoriser à travers la prise de parole, la réflexion sur l'impact du télétravail et les nécessités d'adapter ses pratiques professionnelles.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

OBJECTIFS

- Connaître les principes fondamentaux de l'ergonomie du poste de travail,
- Connaître les risques liés à cette organisation du travail et les moyens de prévenir ces risques,
- Savoir appliquer les conseils concernant la définition d'un espace de travail spécifique,
- Connaître les principes de l'organisation du travail à distance,
- Connaître les règles de l'organisation et de la gestion du temps,
- Savoir appliquer les conseils concernant la séparation des temps personnel et professionnel.

PUBLIC

Toutes personnes bénéficiant de la mise en place de télétravail.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Avoir demandé à bénéficier de la mise en place d'un télétravail qui a été validé. Préalablement aux formations, nous proposons d'identifier les perceptions et les difficultés rencontrées par les salariés (organisation, temps de pause, amplitude des journées, communication, séparation temps privé / professionnel, modalités logistiques, etc).

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Accueil des stagiaires et recueil de leurs attentes, présentation du déroulé de la formation.

Présentation des principes fondamentaux et prévention des risques liés au télétravail

- Mode d'organisation,
- Le cadre national, le cadre juridique, les modalités de travail,
- Partage par chaque participant des modalités de télétravail arrêtées afin de confirmer la bonne acceptation de ces modalités, d'une part et de réfléchir collectivement sur comment s'organiser autrement, d'autre part. Cette échange sera l'occasion d'aborder également les facteurs de résistances, les risques (isolement, procrastination, infobésité,...).

Santé et sécurité du télétravailleur

- Présentation des outils du package « nomade »,
- Présentation des bonnes pratiques de sécurisation des données et accès aux ressources possibles / impossibles,
- Présentation des principes fondamentaux de l'ergonomie du poste de travail.

Les changements de l'organisation du travail

- Notion de management par objectif et confiance manager/managé,
- Réflexion sur l'organisation du travail en place et ses évolutions possibles,
- Réflexion sur les différents moyens possibles pour rendre compte de son activité
- Les outils facilitants le travail en réseau et/ou collaboratif et la communication avec sa hiérarchie.

S'organiser pour télétravailler

- Règles de l'organisation et de la gestion du temps,
- Le temps personnel et le temps professionnel,
- Gestion des proches et de l'entourage,
- Gestion du temps et travail à distance (l'agenda partagé, la réunion à distance : conférence téléphonique, visioconférence, la messagerie) : comment garder le lien avec le collectif,
- Réflexion sur les autres leviers pour rester dans le collectif de travail.

Synthèse sur comment bien s'organiser pour télétravailler et partage d'exemples de bonnes pratiques relevées par des télétravailleurs en administration centrale.

MÉTHODES

Nos formateurs utilisent, au cours de cette journée, les méthodes suivantes :

- Alternance de présentations théoriques sous forme de PowerPoint simples,
- Discussions dirigées sur leurs situations de travail (activité et contexte),
- Brefs exercices pratiques en sous-groupes pour favoriser à travers la prise de parole, la réflexion sur l'impact du télétravail et les nécessités d'adapter ses pratiques professionnelles.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

FÉMINISATION DES MÉTIERS : STOP AUX AGISSEMENTS SEXISTES (ATELIER D'ACCULTURATION)

CODE RH12



OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux et les atouts stratégiques de la mixité et de l'égalité hommes-femmes,
- Comprendre et dépasser les stéréotypes en matière de genre,
- Connaître les leviers d'actions pour promouvoir la mixité et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

PUBLIC

L'ensemble de personnes d'une équipe, hommes ou femmes, sans responsabilité hiérarchique.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Connaître la politique de discrimination de l'entreprise.

DURÉE

0,5 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Nous proposons un atelier de formation-action où participants et participantes partagent leurs perceptions, difficultés face aux discriminations vécues et identifient des modes de fonctionnement plus satisfaisants.

- Identifier, caractériser les difficultés,
- Focuser sur l'état des lieux et sur l'égalité professionnelle,
- Identifier le cadre juridique en matière d'égalité hommes-femmes,
- Connaître l'influence de nos stéréotypes sur notre propre perception et comportement,
- Agir : Connaître les actions d'ouverture à travers le recrutement, l'accès à la formation, la promotion professionnelle, la qualification, le partage des rôles au sein de l'équipe, la rémunération, les conditions de travail, la conciliation de la vie professionnelle et vie privée,
- Identifier la méthode pour partager cette culture aux collègues.

MÉTHODES

Exposé, quiz, travaux en sous-groupes.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



FÉMINISATION DES MÉTIERS : STOP AUX AGISSEMENTS SEXISTES (FORMATION MANAGERS)

CODE RH13



OBJECTIFS

À l'issue du stage, les participants sont en capacité :

- De prendre conscience de l'impact des stéréotypes sur les femmes ;
- D'évaluer sa pratique managériale au regard du sexisme ;
- D'utiliser les leviers d'action pour prévenir le sexisme dans l'équipe.

PUBLIC

Hommes et femmes en situation de management.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

PRÉPARATION

Avoir renvoyé le questionnaire d'auto-positionnement renseigné à Manager Formation

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Évaluer le vécu du sexisme dans la pratique managériale :

- partage des représentations ;
- ce qui est facile ou difficile dans la pratique managériale.

Comprendre le lien entre stéréotypes et sexisme :

- définir les notions clés : stéréotype — sexisme - discrimination ;
- la représentation, l'acte et le délit.

Intervenir en situation :

- rappeler le cadre réglementaire et légal à l'équipe (prévention primaire) ;
- intervenir si je suis témoin d'agissements sexistes (prévention secondaire) ;
- accompagner une collaboratrice victime de sexisme (prévention tertiaire).

Résoudre des situations délicates :

- atelier de codéveloppement : identifier des actions pour prévenir le sexisme sur une ou deux situations choisies et analysées.

Promouvoir les bonnes pratiques :

- répertorier les actions pour favoriser des comportements respectueux ;
- échange sur l'intérêt de constituer une communauté de pratique entre pairs.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



FÉMINISATION DES MÉTIERS : STOP AUX AGISSEMENTS SEXISTES (ATELIER POUR LES FEMMES)

CODE RH14



OBJECTIFS

À l'issue du stage, les participants sont en capacité :

- De connaître le cadre légal;
- D'identifier son rôle dans la non-discrimination;
- D'identifier les attitudes protectrices.

PUBLIC

Toutes femmes volontaires ayant vécu des agissements sexistes.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Connaître la politique de prévention des agissements sexistes de l'employeur.

DURÉE

1 journée.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Nous proposons un atelier de formation-action où les participantes partagent les difficultés vécues, les pratiques face aux actes sexistes et expérimentent de nouvelles pratiques :

- Partager le cadre légal.
- Définir les notions clés : stéréotypes, sexisme et discrimination.
- S'affranchir des stéréotypes.
- Recenser et caractériser les situations difficiles.
- Identifier différentes ripostes et apprécier leur impact pour stopper les comportements maladroits ou volontairement sexistes.
- Favoriser une communication assertive : éviter les vulnérabilités.
- Résoudre une ou deux situations délicates : exercice de co-développement.

MÉTHODES

Nos modalités d'animation alternent les techniques d'exposé, d'échanges, de découverte et les exercices.

Notre approche est essentiellement participative et l'atelier se construit autour des expériences et des représentations des participantes.

Le rôle de l'animateur est d'apporter des éclairages conceptuels et méthodologiques, de questionner les représentations et les pratiques (techniques d'explicitation), de valoriser les bonnes pratiques.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux et les atouts stratégiques de la mixité et de l'égalité hommes-femmes,
- Comprendre et dépasser les stéréotypes en matière de genre,
- Connaître les leviers d'actions pour promouvoir la mixité et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

PUBLIC

Tout public souhaitant promouvoir l'égalité hommes-femmes.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Recevoir l'accord d'entreprise sur ce thème.

DURÉE

½ jour à 1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Connaître l'état des lieux sur l'égalité professionnelle Hommes-Femmes

- Quiz sur les inégalités Hommes-Femmes dans le monde du travail,
- Les stéréotypes les plus tenaces dans le monde du travail : Qu'en pensez-vous ?

Connaître l'influence des stéréotypes sur ses propres perceptions et comportements pour mieux les dépasser

Les inégalités naissent souvent des stéréotypes.

S'approprier le cadre juridique en matière d'égalité Hommes-Femmes

- Quelles obligations légales en matière d'égalité Hommes - Femmes ?
- Les concepts clés à maîtriser,
- Discrimination directe, discrimination indirecte et harcèlement discriminatoire,
- Egalité, mixité, parité, diversité : quelles différences ?
- L'accord pour la mixité et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes à la SNCF : genèse et contenu.

Développer des leviers d'actions à décliner pour favoriser l'égalité Hommes-Femmes au travail selon l'accord de l'entreprise.

Constitution de sous-groupes. Partager les leviers d'actions et identifier pour chacun :

- Les actions concrètes qui existent,
- Celles qui fonctionnent bien / Celles qui fonctionnent moins bien,
- Des suggestions d'amélioration pour favoriser la mixité et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

MÉTHODES

Alternance d'exposés, de témoignages, de temps de questions – réponses, de quiz et d'exercices.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Connaître le cadre légal
- Clarifier ce qui est acceptable, non acceptable et ce qui ressort d'un management négocié,
- Faire un rappel des règles de manière affirmée.

PUBLIC

Managers opérationnels.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Avoir la position de l'entreprise sur le sujet

A défaut, organiser un séminaire avec le comité de direction afin de permettre à l'entreprise de :

- Formaliser sa position sur ce risque,
- Rédiger une courte note qui donne le cadre.

DURÉE

1/2 jour à 1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

- Rappeler du cadre légal :
 - Qualifier les comportements : dérive sectaire, discrimination, incivilité, abandon de poste ...
 - Définir les notions clés : la laïcité, la discrimination, le prosélytisme.
- S'approprier la note spécifique de l'entreprise,
- Analyser de cas réels,
- Intervenir dans un rappel à la règle,
- S'entraîner à rappeler les règles,
- Savoir passer le relais au RH.

MÉTHODES

- Exposé,
- Témoignage,
- Étude de cas,
- Travaux en sous-groupes,
- Mise en situation.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Prendre contact avec le salarié,
- Mener un entretien de retour,
- Assurer un suivi.

PUBLIC

Managers ou RH.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 jour pour les managers à l'aise pour mener un entretien.

2 jours pour les managers qui ont peu d'habitude dans la réalisation d'entretien.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Connaitre le cadre d'un retour d'arrêt-maladie : mettre en place l'entretien de retour

- Les préalables :
 - Évaluer la pertinence, pendant l'arrêt, de continuer à partager les informations générales de la vie de l'entreprise. Vérifier l'accord du salarié.
- Le guide possible :
 - Comprendre les attentes du collaborateur après une absence,
 - Clarifier les objectifs de l'entretien,
 - Présentation d'une base d'entretien,
 - S'appropriier un guide finalisé.

S'entraîner : laboratoire d'empathie et d'écoute

Tous les participants s'entraînent à développer leur empathie, à écouter puis à remettre en selle leur collaborateur par trinôme.

Synthèse des bonnes pratiques.

Synthèse des acquis

Ce que je retiens, ce que je modifie dans ma pratique de soutien, ce que je vais mettre en œuvre, ce que je vais expérimenter.

Option : Un jour complémentaire est possible pour les managers souhaitant renforcer leur compétence en communication.

- Auto-diagnostic de son style de communication,
- Auto-diagnostic de ses attitudes,
- Écouter, questionner, reformuler,
- Entraînement à l'entretien de ré-accueil avec des profils de collaborateurs variés,
- Plan d'action.

MÉTHODES

Nos modalités d'animations alternent les techniques d'exposés, d'échanges, de découverte et les exercices. Notre approche est essentiellement participative. Le rôle de l'animateur est d'apporter des éclairages conceptuels et méthodologiques, de questionner les représentations (techniques d'explicitation), de valoriser les bonnes pratiques, de favoriser l'appropriation d'un ensemble de concepts et d'outils replacés dans un contexte spécifique.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

À l'issue du stage, les participants sont en capacité de :

- de repérer les signaux faibles des difficultés vécues par un collaborateur pour anticiper le risque
- De mieux identifier les actions de prévention.
- De gérer la relation au collaborateur à la connaissance de l'inaptitude
- De favoriser la réintégration au poste après une absence et mettre en confiance.
- De connaître le cadre légal et les procédures.
- De participer aux solutions de reclassement.
- De faciliter la prise de poste sur de nouvelles fonctions.

PUBLIC

Les managers opérationnels, les représentants des ressources humaines et les préventeurs.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

PREPARATION

Nous vous accompagnons pour évaluer et adapter votre dispositif de gestion de l'absentéisme et de l'inaptitude en trois temps :

1. Une immersion de notre consultant dans votre entreprise pour faire un point sur la perception des collaborateurs.
2. Une analyse de données pour comprendre votre dispositif de gestion de l'absentéisme et de l'inaptitude.
3. Un groupe de travail pour adapter la démarche de gestion du risque.

DURÉE

1 à 2 journées selon l'expérience des managers sur les entretiens

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Connaître le cadre juridique de l'inaptitude :

- définir l'inaptitude ;
- distinguer l'inaptitude de l'incapacité, de l'invalidité et du handicap.

Formaliser les bonnes pratiques :

- les actions pertinentes ;
- le partage des responsabilités ;
- la construction d'un logigramme.

Identifier les acteurs de la prévention :

- les ressources internes du manager ;
- les financeurs.

Renforcer la relation aux moments critiques :

- avant l'arrêt de travail :
 - être conscient des risques professionnels et du coût d'un départ ;
 - repérer les signaux faibles d'une difficulté ;
 - agir pour prévenir le risque.
- Au moment de l'arrêt de travail :
 - Établir un lien chaleureux si possible
 - identifier le mode de fonctionnement souhaité et maintenir le lien informel pendant l'arrêt de travail.
- Lors de la reprise :
 - Organiser, si cela est possible un moment chaleureux de reprise avec l'équipe
 - accueillir au sein de l'équipe ;
 - organiser la visite médicale de reprise pour la première heure
 - conduire l'entretien de reprise d'activité.
- A l'annonce de l'inaptitude :
 - comprendre l'avis d'inaptitude et présenter la procédure de prise en charge ;
 - faire un point avec le salarié sur les adaptations, les restrictions, les possibles : planifier l'entretien professionnel si arrêt de plus de 3 mois
 - recenser loyalement les modalités de reclassement
 - échanger avec le salarié pour avoir un retour sur les
 - l'échec au reclassement

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- Active et décalée : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- Pragmatique : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- Responsable : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

- Evaluation des acquis de la formation
- Evaluation de la satisfaction des participants

ÊTRE ATTENTIF AUX NOUVEAUX RISQUES DES PRATIQUES ADDICTIVES (HORS TABAC ET ALCOOL)

CODE RH19

OBJECTIFS

- Identifier les caractéristiques des comportements d'addiction,
- Mieux comprendre la notion d'addiction,
- Observer et nommer pour soi et les autres les comportements anodins qui peuvent être des addictions (en-dehors de l'alcool, les drogues,) ...
- Intervenir auprès d'une personne : partager une perception et orienter,
- Intervenir auprès d'une personne pour prévenir un risque.

PUBLIC

Toute personne ayant une utilisation intensive de son smartphone, des réseaux sociaux...

Groupe spécifique pour les accompagnateurs managers et les RH.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Connaître la démarche d'accompagnement de l'entreprise.

L'infirmière ou le médecin du travail est présent en co-animation.

DURÉE

3 heures par groupe de 10 personnes.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Présentation du thème. Recensement des questions et des attentes ainsi que l'évocation pour vous du terme d'addiction ?

Une conférence - interactive qui présente les caractéristiques du comportement addictif : De quoi s'agit-il ?

- Qu'est-ce qui définit l'addiction : comprendre la personne en situation de dépendance. La notion de dépendance, de manque et de besoin, de recherche active pour obtenir ... , de changement de comportement ...
- Comment fonctionne l'addiction ?
- Quels sont les principaux symptômes et comportements observables chez une personne addictée ?
- Quels sont les types d'addiction ? recensement de produits qui peuvent induire une addiction : l'alcool, le tabac, les drogues (cannabis, héroïne, cocaïne...) le téléphone, les réseaux sociaux, le besoin de répondre à ses SMS la nuit ou alors que l'on est plein travail, le travail alors que l'on est en vacances, le sexe, etc.),
- Le sens des addictions : le produit devient la solution.

Les pistes d'actions . Libre discussion. Comment permettre à chacun (soi, l'autre) d'être dissuadé, permettre de s'en sortir ?

Travail autour de la notion de liberté ou du sentiment de liberté Recensement des freins, recensement de pratiques de sevrage.

Co-veillance : un principe à partager dans le respect de tous pour alerter (à ne pas confondre avec dénoncer).

Si la situation est caractérisée dangereuse, alerter la hiérarchie. « *tu es quelqu'un d'important pour moi, j'évalue la situation critique et dangereuse, je t'informe que je préviens... Tu ne peux pas [...] dans cet état* ».

- Dépister : observer les changements d'attitudes,
- Partager avec la personne concernée sa perception,
- Orienter vers les services de soins.

Synthèse sur les suggestions pour prévenir pour soi et les autres le risque d'addiction.

Entraînement .

MÉTHODES

Animation par notre formateur et en présence médecin du travail en interne. Sous-groupes, échange, questionnaire, mise en situation.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

PRÉVENIR ET GÉRER L'INSTANT DE CRISE SUICIDAIRE : « PASSEZ VOTRE BREVET DE SECOURISME PSYCHIQUE »

CODE RH20

OBJECTIFS

Connaître la chaîne d'intervention pour prévenir le risque suicidaire.

PUBLIC

Journée 1 : ouvert à tous les salariés.
Journée 1 et 2 : les membres d'une commission de compréhension et de prévention.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Pas de pré-requis pour ce stage.

DURÉE

1 à 2 jours, selon le public.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- Inscription particulier : nous contacter
- Inscription en intra : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

JOURNÉE 1 : REPÉRAGE ET PRISE EN CHARGE DU RISQUE SUICIDAIRE

- Sensibilisation à la souffrance psychique et au risque suicidaire.
- Prise en charge :
 - La triple évaluation du potentiel suicidaire : risque, urgence et dangerosité,
 - Les différentes stratégies et séquences d'intervention.
- Post intervention : soutenir les professionnels chargés de l'analyse rétrospective du suicide.

JOURNÉE 2 : MÉTHODOLOGIE D'INVESTIGATION

- Angles d'analyse de l'événement suicidaire dans la sphère professionnelle.
- Préparation des mises en situation.
- Mises en situation des participants : simulations de conduite d'entretien (en binôme) face à différents profils de salariés.
- Plan d'action et évaluation.

MÉTHODES

Études de cas. Mises en situation autour d'exemples concrets. Vidéogrammes. Supports écrits.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



OBJECTIFS

Notre offre consiste en un «Parcours de développement des compétences» pour un public féminin. Plusieurs actions préalables permettent de préparer l'entreprise et les différents acteurs à contribuer efficacement à la réussite de ce parcours de formation.

Ce parcours de formation permet de développer différentes capacités nécessaires à la promotion des talents féminins :

- Être affirmée, renforcer la confiance en soi.
- Révéler son leadership.
- Valoriser son image professionnelle auprès de ses collègues.
- Être à l'aise dans ses prises de parole et ses relations.

PUBLIC

Les femmes qui aspirent à progresser professionnellement et notamment à occuper des postes à responsabilité.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

PRÉPARATION

En amont du «Parcours de développement des compétences», nous conseillons des actions préalables pour lesquelles nous pouvons vous accompagner, sur trois thèmes :

1. La communication de votre ambition : soit un forum sur la mixité professionnelle avec comédiens.
2. La structuration de la fonction RH sur le sujet :
 - faire évoluer la revue de personnel;
 - nommer un référent féminisation des métiers à responsabilité;
 - faire connaître aux femmes les métiers d'encadrement à féminiser;
 - définir des parcours professionnalisants;
 - instituer le mentorat.
3. La détection et le développement des potentiels féminins à encadrer :
 - organiser des vies ma vie sur des postes cibles;
 - multiplier les actions de préparation à une évolution de poste;
 - évaluer les aptitudes managériales;
 - préparer les candidates à postuler.

DURÉE

Plusieurs journées dont le nombre est à définir selon le besoin et la demande. Ce parcours s'étend sur plusieurs mois.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

PARCOURS 1 : ESQUISSE UN PROJET

Module 1 — Atelier de lancement :

- Ouverture (présentation du formateur et des participants, rappel des objectifs, tour de table des besoins et des attentes des participants, partager les règles de fonctionnement)
- connaître les membres de la promotion;
- comprendre le sens du projet et s'approprier le dispositif;
- se projeter dans le parcours de formation.

Module 2 — Module : Se connaître et savoir communiquer :

- mieux connaître ses modes de communication privilégiés;
- identifier ses besoins;
- oser s'affirmer et poser des limites;
- acquérir un nouveau positionnement relationnel

Module 3 — Atelier d'appropriation :

- ce que j'ai appris de moi;
- ce que j'ai appris sur la communication;
- ce qui est facile et ce qui est difficile.

Module 4 — Module : Faire ses choix de mobilité

- connaître le contexte de la mixité professionnelle dans son entreprise;
- comprendre les stéréotypes;
- identifier les freins à la mobilité professionnelle;
- recenser ses ressources utiles pour s'engager.

Module 5 — Atelier d'appropriation du module «Faire ses choix de mobilité» :

- se projeter sur des activités;
- découvrir des fiches de poste.

Nous conseillons des modules de perfectionnement sur le numérique et la maîtrise du français.

Module 6 — Atelier individuel de construction de son projet professionnel :

- les prises de conscience de ses talents;
- le chemin parcouru;
- les projets esquissés;
- ce qu'il reste à faire.

Module 7 — Journée de clôture :

- Approfondissement sur la présentation de son projet professionnel
- présentation de soi et de son projet professionnel à un comité composé du RH et formateur accompagnateur ;
- évaluation partagée sur le programme suivi.

PARCOURS 2 : DEVELOPPER SES COMPÉTENCES POUR REUSSIR SON PROJET

Nous pouvons accompagner l'entreprise dans le développement d'un programme sur les compétences métier et les compétences managériales

Nous présentons ici des compétences relationnelles

Module 8 — Module : Valoriser son image pour gagner en confiance :

- identification de sa zone d'excellence (personnalité, compétences, atouts);
- mise en cohérence de l'image, du métier, de la personnalité et des valeurs;
- travail sur le style vestimentaire.

Module 9 — Module : Développer l'aisance dans ses prises de paroles et ses interactions :

- s'entraîner à l'aide de techniques d'improvisation théâtrale;
- incarner ce que l'on doit dire;
- développer la puissance de son non verbal.

Clôture de la formation (évaluation des acquis et évaluation de la satisfaction au stage)

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- Active et décalée : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- Pragmatique : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- Responsable : nous coconstruisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Évaluation des acquis

Évaluation de la satisfaction des participants

► **NOTRE OFFRE EN
RESSOURCES
HUMAINES
POUR LE DÉVELOPPEMENT
DES COMPÉTENCES**

FORMER LES FORMATEURS (INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE, SAVOIR ANIMER, GÉRER LES GROUPES, FAVORISER L'ENGAGEMENT)

ÉDITION AVRIL 2026

CODE RH22



OBJECTIFS

- Clarifier le rôle du formateur,
- Savoir concevoir et préparer un projet pédagogique,
- Choisir les méthodes pédagogiques pertinentes,
- Concevoir des supports pédagogiques efficaces,
- Mobiliser des techniques d'animation de groupe (prise de parole, dynamique de groupe et gestion des situations délicates),
- Évaluer ses compétences de formateur et développer son propre style d'animation.

PUBLIC

Toute personne amenée à concevoir et animer des formations en présentiel.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Les participants sont invités à venir en formation avec une séquence (et le matériel pédagogique afférant) qu'ils souhaitent faire évoluer, ou avoir identifié une séquence liée à un objectif spécifique qu'ils savent concevoir et animer.

DURÉE

6 jours (en 2 + 2 + 2 jours).

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Module 1 — Conception d'un fil conducteur

- Les besoins de formation des adultes,
- Les objectifs pédagogiques,
- Les méthodes pédagogiques (jeux de rôles, mises en situation, exposés, travail en sous-groupes, brainstorming, workshop, ...),
- Les supports pédagogiques : exercices, quiz, slides, vidéos,
- L'utilisation de l'IA dans l'ingénierie : veille , présupport pédagogique).

Module 2 — Les techniques d'animation de groupe

- Créer un groupe,
- Favoriser la participation (questionnement, travaux en sous-groupes),
- Utiliser les nouvelles pédagogies actives : co construction, organisation de workshop,
- Réguler les différends,
- Plan d'action : chacun prépare pour la fois suivante une séquence d'animation.

Module 3 — Entraînement intensif

- Organisation des simulations : lancement , travaux préparatoires, mise en situation, débriefing,
- Savoir se centrer sur les besoins du groupe,
- Prendre en compte la diversité des participants,
- Guider un groupe lors des phases d'application : de la consigne à la mise en commun,
- ÉVALUATION.

Le plus : Formation de formateurs spécifiques à un thème de votre choix

- Relation commerciale,
- Prévention et gestion des conflits,
- Gestion du stress,
- Animation d'un lieu de vente.

MÉTHODES

Nos modalités d'animations alternent les techniques d'exposés, d'échanges, de découverte et les exercices. Notre approche est essentiellement participative et le stage se construit autour des expériences (pratiques et difficultés rencontrées) et des représentations des participants.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





OBJECTIFS

Objectif général de formation :

- Permettre aux participants d'acquérir des méthodes et des outils pour organiser et conduire des activités tutorées.

Objectifs spécifiques :

- Comprendre l'intérêt et les mécanismes de tutorat,
- Savoir analyser son activité professionnelle afin de construire un parcours de formation et d'accompagnement,
- Savoir conduire une action de tutorat et en assurer le suivi,
- Savoir évaluer la progression de l'apprenant,

PUBLIC

Toute personne en charge de l'accueil et l'intégration d'un stagiaire.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Les participants sont invités à venir en formation avec le matériel qu'ils souhaitent utiliser avec un tuteuré.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier :** nous contacter
- **Inscription en intra :** L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Préparer une formation sur poste de travail à partir de compétences et de documents métier, engager la relation

- Introduction,
- Présentation et recueil des attentes,
- Rôles et fonctions tutorales,
- Les principes d'un apprentissage efficace,
- L'introduction d'un accompagnement,
- Structurer un apprentissage.

S'entraîner

Transmettre avec pédagogie sur la durée, faire progresser

- Transmettre avec pédagogie un contenu et s'assurer de l'assimilation par l'apprenant,
- Réaliser l'apprentissage avec un positionnement bienveillant et efficace,
- Évaluer la progression et recadrer si nécessaire,
- Conclusion et évaluation de la formation : **ÉPAULER**

E = Écouter

P = Planifier

A = Assister

U = Utiliser les outils

L = Livrer ses observations

E = Expliquer (le comment faire, le pourquoi faire)

R = Reconnaître les progrès

S'entraîner

MÉTHODES

Ainsi, nos modalités d'animations alternent les techniques d'exposés, d'échanges, de découverte et les exercices. Notre approche est essentiellement participative. Le rôle de l'animateur est d'apporter des éclairages conceptuels et méthodologiques, de questionner les représentations (techniques d'explicitation), de valoriser les bonnes pratiques, de favoriser l'appropriation d'un ensemble de concepts et d'outils replacés dans un contexte spécifique.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

Objectif général de formation :

- Permettre aux participants d'acquérir des méthodes et des outils pour organiser et conduire des activités de mentorat,
- Développer une culture de l'entraide et de la coopération.

Objectifs spécifiques :

- Comprendre l'intérêt et les mécanismes du mentorat,
- Savoir analyser le contexte professionnel afin de construire un parcours d'accompagnement,
- Savoir transmettre son expérience et ses compétences,

Savoir évaluer la progression du mentoré.

PUBLIC

Tout professionnel souhaitant accueillir, transmettre son expérience et accompagner un nouveau professionnel afin de faciliter son intégration et développement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Les participants sont invités à venir en formation avec un projet de mentorat. Connaître la politique de développement professionnel des collaborateurs et la politique d'animation des mentors internes.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier :** nous contacter
- **Inscription en intra :** L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Connaitre le cadre du mentorat

- Définir le mentorat et le différencier du tutorat, de la formation et du coaching,
- Connaître l'éthique du mentorat, les critères d'identification d'un mentor et d'un mentoré,
- Le rôle du responsable de programme de mentorat : initier, suivre ...
- Constituer des binômes : classique mentoring, peer mentoring, reverse mentoring,
- Établir un contrat entre le mentorat et le mentoré : objectifs et indicateurs de résultats,
- Bâtir le plan de développement du mentoré,
- Instaurer une relation de confiance,
- Adopter les compétences relationnelles et humaines : écoute, reformulation, feedback, questionnement, pointer les angles morts, faire découvrir,
- Assurer la transmission : savoir, savoir-faire, savoir-être en fonction de la démarche,
- Clore une relation de mentorat.

S'entraîner : laboratoire mentoré/mentor

- Entraînement à accueillir un mentoré sous la forme de codev-Flash :
 - Mise en situation,
 - Débriefing : Fond, forme,
 - Apports en fonction des besoins.
- Plan d'action : S.E.R.V.I.R.

MÉTHODES

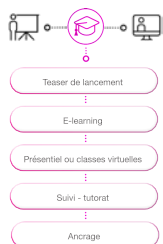
Nos modalités d'animations alternent les techniques d'exposés, d'échanges, de découverte et les exercices. Notre approche est essentiellement participative et le stage se construit autour des expériences (pratiques et difficultés rencontrées) et des représentations des participants. Le rôle de l'animateur est d'apporter des éclairages conceptuels et méthodologiques, de questionner les représentations (techniques d'explicitation), de valoriser les bonnes pratiques.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED







► **NOTRE OFFRE EN**
RELATION CLIENT
POUR LA SATISFACTION CLIENT

OBJECTIFS

- Accueillir et écouter le client,
- Communiquer efficacement : informer, renseigner,
- Comprendre la demande et assurer la prestation adéquate,
- Gérer les situations difficiles,
- Transformer les pépins en pépites,
- Prendre conscience de l'effet produit par l'image et le comportement.

PUBLIC

Toute personne en contact direct ou téléphone avec les clients.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Anticiper la relation au public en l'an 2050 : qui sont nos clients et quelles sont leurs attentes ?

- Quels sont les besoins : Être informé et renseigné. Être pris en charge. Recevoir une attention,
- Qu'est ce qui crée la satisfaction du client ?
- Comment rendre très satisfaits vos clients ? Créer la surprise, la bonne surprise !!
- Les modes d'intervention pour passer une bonne journée et donner des signes de reconnaissance aux clients.

Connaitre la qualité de service

- Quels sont les critères de qualité de service ?
- La notion de service : une demande explicite et une demande implicite,
- Une information ou une orientation lorsque le client / passager est en demande,
- Une prise en charge et un soutien quand il existe une difficulté,
- Les attitudes clefs : observation ou veille - attention - initiative ou proactivité.
- Le plaisir réciproque : la symétrie des attentions

Expérimenter les premières notions de communication

- Se préparer au contact client,
- Se présenter et présenter l'entreprise,
- Écouter activement la demande du client, repérer sa présomption de besoin,
- Repérer les besoins de reconnaissance des clients,
- Formuler une solution adaptée et concrète,
- Adopter les attitudes de bienveillance et de proactivité et un langage positif sans jargon technique,
- Développer l'excellence relationnelle : provoquer l'effet « whaou ! ».

S'entraîner face aux situations difficiles

- La reformulation d'une objection et son traitement,
- La gestion d'un refus,
- Le traitement des réclamations justifiées : guide d'entretien,
- Le traitement des réclamations injustifiées : la technique de l'édredon.

Option selon le poste : conseil et vente

- CDAC,
- Entraînement.

Assurer un suivi en interne

- Transmettre en interne les informations pour la continuité du service,
- Établir un plan d'action.

MÉTHODES

- Nos méthodes sont actives : mise en situation, théâtre — forum, avec ou sans médien,
- Possibilité de bénéficier en option d'une heure de suivi terrain.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



TRANSFORMER L'INSATISFACTION D'UN CLIENT EN OPPORTUNITÉ DE FIDÉLISATION

CODE RC02

OBJECTIFS

- Savoir accueillir l'agacement ou la colère et écouter le client,
- Savoir transformer les pépins en pépites.

PUBLIC

Toute personne en contact direct ou téléphone avec les clients (service client, service réclamation, centre appel dépannage).

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

- Connaître les fondamentaux de la relation client au sein de l'entreprise,
- Identifier avec le commanditaire les situations à risque afin de constituer une base de données de cas qui sera utilisée en présentiel.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

- Recenser les pratiques utilisées pour faire face aux situations difficiles,
- Dégager les principes clés
- S'entraîner à partir de cas réels :
 - Préparation,
 - Mise en situation,
 - Débriefing.
- Approfondir en fonction des besoins du groupe :
 - Prise de contact. Désamorcer la tension. Prendre en charge la difficulté. Rechercher un soutien en interne. Revenir auprès du client avec une solution concrète,
 - Verrouiller la satisfaction du client.

MÉTHODES

- Nos méthodes sont actives : mise en situation, théâtre — forum, avec ou sans comédien,
- Possibilité de bénéficier en option d'une heure de suivi terrain.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Savoir préparer le stand,
- Être en capacité d'animer un stand,
- Mener un entretien de vente.

PUBLIC

Toute personne en situation de vente ou de promotion sur un stand (foire, salon...).

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Avoir la possibilité de créer un atelier pendant le stage en situation réelle ou semi réelle ou simulée.

DURÉE

0,5 à 1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Organiser un stand

- Pourquoi se préoccuper de l'aménagement de l'espace ?
- Recherche des critères spécifiques à travers des stands identifiés (banques, hôtels, agences de voyages...),
- Construction d'une « check-list » des points à respecter pour organiser un stand,
- Simulation d'aménagement d'espace : constitution de deux sous-groupes et alternance de jeux de rôles, mise en commun des analyses.

Attirer la clientèle sur le stand

- Repérer les bonnes accroches, les mots à éviter,
- Aller à la rencontre du client : sortir de sa zone de confort.

Se comporter sur le stand

À partir des premières simulations, nous réaliserons un approfondissement de chaque phase de la rencontre avec le client. CDAC.

- La prise de contact,
- La découverte du client et du besoin. La présomption de besoin,
- La présentation du produit : Comment, à partir du besoin recensé, présenter le produit ?
- Le traitement des objections,
- Conclusion/prise de congé/suivi.

Organiser une mise en situation sur le terrain. L'équipe, sans l'animateur, prépare le stand. Quel objectif ? Où ? Quel Lieu ?

S'entraîner sur le terrain

Entraînement terrain. Débriefing par demi-groupe. Toutes les heures, nous ferons un point avec chaque équipe pendant une heure tandis que l'autre équipe continuera à être avec la clientèle.

MÉTHODES

- Nos méthodes sont actives : mise en situation, théâtre — forum, avec ou sans comédiens.
- Possibilité de bénéficier en option d'une heure de suivi terrain.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED







 **NOTRE OFFRE EN**
RELATION CLIENT
POUR PRÉVENIR ET GÉRER
LES RISQUES INCIVILITÉS,
VIOLENCE, AGRESSION (RIVA)
ET STRESS

PRÉVENIR ET GÉRER AU MIEUX LE RISQUE D'INCIVILITÉ, VIOLENCE ET AGRESSION (NIVEAU 1)

CODE RC04



OBJECTIFS

- Mieux connaître ses embrayeurs émotionnels et ses réactions face à un message négatif,
 - Maîtriser les techniques de résolution de conflits,
 - Identifier comment ce conflit ou cette tension pouvait être évité,
 - Savoir se récupérer : gestion de son stress,
 - Assurer un reporting auprès de sa hiérarchie pour les situations posant une difficulté de règles du jeu,
- Gérer l'instant de crise.

PUBLIC

Toute personne en situation de prestation technique ou de service susceptible de recevoir une insatisfaction client (techniciens, conseillers clients, personnel de proximité, personnel devant intervenir en situation d'urgence...).

PRÉALABLE

- Constituer un groupe de travail multidisciplinaire : identifier avec le commanditaire les situations à risque afin de constituer une base de données de cas. Identifier les actions de prévention pour éviter ce risque secondaire pour mieux gérer le risque et tertiaire.
- «Un plus» : nommer un référent interne RIVA.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2 jours + 1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Identifier son rôle : un rôle de relation client.

Mieux se connaître en situation de tension.

Diagnostiquer ses embrayeurs émotionnels.

Repérer son style de communication spontanée en situation de tension.

Renforcer son style relationnel :

- Être assertif-empathique,
- Gérer ses émotions,
- Connaître des techniques pour rester centré sur la demande et le besoin du client,
- Identifier ses limites pour faire appel à un tiers,
- Savoir dire stop.

Rechercher une relation gagnant/gagnant :

- Comprendre les motivations, les contraintes et le cadre de référence du client.
- Questionner sur les enjeux et priorités,
- Restaurer une relation de confiance et de crédibilité afin de rendre disponible le client à une proposition,
- Faire valider l'accord pour la recherche d'une solution et d'un objectif commun de résolution,
- Faire des propositions concrètes.

Conclure sur la solution trouvée. Valoriser la solution. Faire valider la satisfaction du client.

MÉTHODES

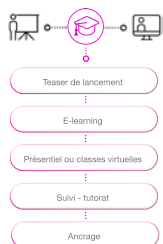
- Nos méthodes sont actives : mise en situation, théâtre — forum, avec ou sans comédien,
- Possibilité de bénéficier en option d'une heure de suivi terrain.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PRÉVENTION CONTRE LES ATTEINTES SEXISTES GAGNER EN CONFIANCE EN SOI GRÂCE À L'AUTODÉ- FENSE (NIVEAU 2)

CODE RC05

OBJECTIFS

- Renforcement de son mental et de son aptitude à faire face aux situations sexistes,
- Acquisition de techniques de protection verbales et physiques.

PUBLIC

Homme, femme souhaitant renforcer sa confiance pour mieux faire face à un risque en lien avec les atteintes sexistes.

PRÉALABLE

Nommer un référent interne.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- Inscription particulier : nous contacter
- Inscription en intra : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

- Identifier les situations sexistes,
- Prendre conscience de ses ressources mentales et physiques et savoir les mobiliser,
- Acquérir une posture positive, assertive et dissuasive,
- Se protéger face aux atteintes verbales et physiques : assimiler des techniques de défense simples et efficaces.

MÉTHODES

- Atelier 100% de pratique,
- Exercices et entraînement,
- Mises en situation,
- Débriefings avec apports didactiques,
- Comédien possible sur option,
- Possibilité de co-animation avec le référent interne.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

OBJECTIFS

- S'approprier la démarche TINA,
- Expérimenter des techniques corporelles, émotionnelles et physiologiques ?

PUBLIC

Toute personne en situation de prestation technique ou de service susceptible de recevoir une insatisfaction client (techniciens, conseillers clients, personnel de proximité, personnel devant intervenir en situation d'urgence...

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 jour + 1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Identifier son rôle : un rôle de relation client.

S'approprier la démarche T.I.N.A. : Une démarche pour réguler les tensions

- **Tensions** : Comment je gère mes tensions? Comment je gère les tensions de mon interlocuteur?
- Identifier les logiques en présence,
- Neutraliser les tensions,
- Aménager un accord.

Connaître les principes d'une communication assertive et non conflictuelle

- Choisir un comportement et éviter le risque mimétique,
- Être assertif-empathique,
- Gérer ses émotions,
- Gérer sa communication non verbale,
- Utiliser la communication non violente : OSBD.

Utiliser les techniques pour renforcer la disponibilité et son potentiel. Parmi les techniques utilisées, nous pouvons citer :

- L'écoute de sa météo personnelle : suis-je en énergie basse (on ne se sent pas très motivé par..., on est fatigué...)? Suis-je en énergie haute? (on veut, au contraire en découdre) et ce, pour mieux s'ajuster,
- La respiration apaisante pour retrouver son calme en cas d'énergie haute,
- La respiration énergisante pour décupler son potentiel et se remettre en selle en cas d'énergie basse,
- La visualisation mentale qui permet une projection dans l'action souhaitée et prépare à l'action,
- Le dialogue interne que l'on active pour mieux se mobiliser ou au contraire être serein,
- Une hygiène de vie digne d'un sportif : sommeil, alimentation équilibrée, activité physique et source de plaisir, pour maintenir ses capacités mentales et physiques,
- Le partage en équipe ou au collectif des situations qui peuvent poser une difficulté ou qui ont posé un problème : exprimer ce qui est imprimé pour l'expulser!

MÉTHODES

- Un formateur et un comédien en co-animation.
- Nos méthodes sont actives : mises en situation, théâtre — forum, techniques d'improvisation-théâtrale.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

OBJECTIFS

- Développer une ouverture et une empathie à l'autre par une expérience de vis ma vie,
- Réduire les frottements, les grincements de deux entités, de deux services, qui doivent co-agir,
- Mieux communiquer en situation de tensions.

PUBLIC

Les personnes de services différents travaillant ensemble pour la réalisation d'une prestation, services fournisseurs et services clients...

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Le formateur et le comédien identifient avec les responsables des services concernés les situations potentiellement crispantes et rédigent les saynètes porteuses de risques.

DURÉE

0,5 à 1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Identifier son rôle et son organisation : un rôle de relation client en interne. Une interdépendance entre services.

S'entraîner : mise en situation avec l'organisation d'un vis ma vie.

Débriefing en salle :

- Taire ses réflexes d'accusation ou d'interprétation par une respiration profonde,
- Adopter une orientation volontaire de compréhension globale de la situation (quelle est la réalité de la situation au-delà de mon ressenti ?),
- Abandonner progressivement le réflexe de la communication antagoniste, centrée sur des positions ou la volonté de gagner un rapport de forces, pour s'orienter et s'ancrer sur la résolution (comment réduire les difficultés de... ? Que faire pour mieux... ? etc.),

Prévenir par un débriefing à froid :

Cette situation était-elle évitable ? Comment soutenir chacun des corps de métiers pour avoir plus de confort dans chacune de nos pratiques ?

MÉTHODES

Nos méthodes sont actives : mises en situation, théâtre — forum, avec comédiens.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.
-



OBJECTIFS

- Comprendre ce qu'est le stress,
- Identifier ses facteurs de stress,
- Stopper la généralisation de l'auto-dévalorisation et de la dépréciation,
- Recouvrer un sentiment de reconnaissance personnelle,
- Retrouver la confiance en soi et sérénité,
- Acquérir des techniques de gestion du stress : respiration à 4 temps, décrispation musculaire, recadrage cognitif, vide mental, visualisation, relaxation, se donner des permissions, être assertif,
- Avoir défini leurs propres moyens de prévention et de gestion du stress.

PUBLIC

Toutes personnes souhaitant bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Thème de la première journée : Réévaluer

- Les expériences négatives,
- Les facteurs de stress,
- Le fonctionnement du stress,
- Les peurs,
- Le regard négatif que l'on peut porter sur soi-même ou sur l'entreprise dans laquelle on travaille :
 - Travail d'exploration des désirs,
 - ÉVALUATION de son propre niveau de stress,
 - Réalisation de la liste de ses propres agents stressants. Distinguer ceux auxquels on peut se soustraire et comment,
 - Comprendre le fonctionnement du stress,
 - Travail de pensée positive et de visualisation sur les situations anxiogènes.

Thème de la seconde journée : Instituer

- De nouvelles sources de plaisir dans sa propre vie permettant de compenser les effets nocifs du stress,
- Une plus grande conscience corporelle : sensations,
- Une meilleure perception des phénomènes émotionnels au niveau corporel,
- Une plus grande capacité à nommer ses propres émotions,
- Une meilleure image de soi-même,
- Une capacité à faire face aux stress de la vie quotidienne en utilisant différentes techniques psychologiques et corporelles : respiration à 4 temps, décrispation musculaire, recadrage cognitif, vide mental, visualisation, relaxation, se donner des permissions, être assertif.

MÉTHODES

- Nos méthodes sont actives : Expérimentation des techniques issues de la sophrologie,
- Un an de suivi avec des modules à distance.

Voici un exemple de module e-learning sur étagère portant sur la Prévention et la gestion du stress :

	<p>Épisode 1</p> <p>https://vimeo.com/342724712</p> <p>(Mot de passe : mdpManagerFormation@25)</p>	
	<p>Épisode 2</p> <p>https://vimeo.com/342724962</p> <p>(Mot de passe : mdpManagerFormation@25)</p>	

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



RENFORCER SA COMMUNICATION NON VERBALE (AVEC UN COMÉDIEN OU UN SPÉCIALISTE DU MIME)

CODE RC09

OBJECTIFS

- Savoir identifier l'intention,
- Savoir repérer l'évocation principale d'une action,
- Savoir transmettre l'évocation par le non verbal.

PUBLIC

Toutes personnes souhaitant bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

0,5 à 1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

- Définir les termes : Imitation et évocation,
- Identifier les ressources non verbales de l'évocation,
- Premier entraînement issu d'exercices de l'art du mime afin de parvenir à évoquer (contexte non professionnel),
- Second entraînement d'évocation dans des contextes professionnels (montrer le désaccord, la désapprobation, l'inflexibilité, la souplesse, l'accommodation ...),
- Troisième entraînement dans des contextes professionnels. Jeux de rôle qui allient communication verbale et accentuation du non verbal,
- Quatrième entraînement : les leviers de la communication non verbale apaisante et la communication bienveillante avec l'expression de la partie haute du visage.

MÉTHODES

Nos méthodes sont actives : nombreux exercices issus des techniques d'improvisation théâtrale et du mime afin de parvenir à développer une intention et assurer une évocation puissante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



OBJECTIFS

- Savoir analyser des interactions entre personnes d'appartenance culturelle différente,
- Mieux gérer ces interactions dans un contexte de vie professionnelle précis.

PUBLIC

Toutes personnes en charge de public de différentes nationalités.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 à 2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Explorer les différentes façons de rencontrer les membres d'un groupe et d'échanger avec eux. Repérer son mode de communication privilégié.

Identifier les aspects verbaux et non verbaux de la culture :

- Les mots,
- L'aspect non verbal : les gestes, les intonations, les mimiques,
- L'expression des émotions (le stress, l'agressivité),
- La distance interpersonnelle,
- La hiérarchie, les règles, les valeurs,
- Attitude face à la différence.

Comprendre le stress et l'inconnu : le mécanisme du stress devant un comportement différent

- Exercice de mise en situation et analyse des réactions individuelles devant les différents comportements,
- Les filtres personnels – Les préjugés : nos perceptions sont influencées par nos préjugés,
- Diagnostic des « attitudes spontanées » en situation de stress,
- La gestion du stress.

S'adapter à un environnement multiculturel : être attentif à l'autre.

Entraînement aux bonnes pratiques proposées par le groupe et à l'utilisation des outils proposés par le formateur :

- Le mimétisme interactionnel : se synchroniser avec l'interlocuteur,
- L'écoute et la reformulation : valider le message verbal et non verbal,
- La Communication Non Violente,
- L'affirmation de soi.

Prendre conscience de l'influence des représentations dans les attitudes interpersonnelles.

S'adapter à un environnement multiculturel :

- Les mécanismes de la synchronisation (verbale et non verbale),
- Culture solidaire ou individualiste,
- Applications concrètes aux contextes spécifiques des participants.

MÉTHODES

- Nos méthodes sont actives : échanges, études de cas.
- L'ouvrage de Clair MICHALON est partagé : « *Différences culturelles mode d'emploi* ».

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

OBJECTIFS

Le Coursus est composé de 4 modules de 2 jours chacun, complémentaires et indépendants. À la fin de chaque module, les participants sont capables des actions suivantes :

Module 1

Établir une représentation commune du rôle de l'agent local de médiation, Identifier les actions concrètes pour participer à la formation du sentiment de sécurité

Engager et établir le contact.

Module 2

Savoir présenter sa mission et sa plus-value,

Savoir informer, renseigner, orienter et conseiller.

Module 3

Traiter un problème et gérer un conflit,

Communiquer en situation tendue,

Prévenir les conflits.

Module 4

Traiter un problème et gérer une conflit,

Communiquer en situation tendue,

Définir, construire, mettre en place un partenariat.

PUBLIC

Toute personne destinée à un métier d'information, à garantir le respect des règles par les utilisateurs (médiateurs sociaux, AMIS, agents de service d'information...).

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

4 modules de 2 jours chacun.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Module 1 : savoir observer et établir le contact

- Le rôle de l'agent de médiation et son environnement institutionnel,
- Le sentiment d'insécurité : Comment se forme-t-il ? Peut-on le combattre et comment le remplacer ?
- Cadre légal de l'environnement,
- Diagnostic de sa capacité à observer. Aiguiser son regard,
- Travail de communication : prendre en compte les cadres de référence, être factuel, informer, s'exprimer en langage positif, écouter, reformuler, prise de conscience de l'impact de mon image et de mon non verbal, savoir présenter sa mission,
- Élaboration du plan d'action n° 1.

Module 2 : savoir informer, expliquer, conseiller

- Bilan de l'intersession,
- Diagnostic spontané de son style de communication,
- Travail de communication et d'influence : écoute, empathie, assertivité — empathique,
- Élaboration du plan d'action n° 2.

Module 3 : prévenir, apaiser, déjouer et gérer les conflits

- Bilan de l'intersession,
- Diagnostic de ses attitudes spontanées en situation de tensions,
- Techniques de communication non violente : OSBD,
- Entraînement à gérer les situations de tensions et les conflits : prise en charge, écouter, apaiser, amener l'interlocuteur à accepter un compromis, conclure,
- Identification de l'évitabilité du risque,
- Élaboration du plan d'action n° 3.

Module 4 : organiser une action partenariale avec les institutionnels

- Bilan de l'intersession,
- Préparation d'une action sur le terrain : QQCOQP,
- Intervention : sur un stand, lors d'une manifestation, dans un établissement,
- Élaboration du plan d'action n° 4.

MÉTHODES

Nos méthodes sont actives : étude de cas, mise en situation, théâtre-forum, entraînement en situation de travail.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



► **NOTRE OFFRE EN**
RELATION CLIENT
POUR L'ACCOMPAGNEMENT
MANAGÉRIAL

ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS AYANT VÉCU UNE SITUATION ÉMOTIONNELLEMENT FORTE (CONFRONTATION À LA PRÉCARITÉ, AGRESSION ...)

CODE RC12



OBJECTIFS

- Être en mesure d'aider psychologiquement les collaborateurs victimes d'agressions,
- Mieux connaître sa propre personnalité et analyser les interactions dans la relation d'aide,
- Acquérir les techniques d'écoute et d'intervention pour faciliter l'entretien,
- Définir un canevas de l'entretien lorsqu'un agent a subi une agression et s'entraîner à le conduire.

PUBLIC

Encadrement opérationnel.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

JOURNÉE 1

- Analyse des situations rencontrées par les participants,
- Exploration des motivations à aider,
- Identification en grand groupe des besoins d'une personne agressée,
- Recherche en sous-groupes des bases d'un canevas d'intervention des managers lors de situations difficiles,
- Identification de l'impact de nos attitudes spontanées,
- Nos différents types d'attitudes et leurs effets particuliers dans la relation à l'autre :
 - Diagnostic des attitudes spontanées de chacun dans la relation d'aide,
 - Présentation des six attitudes de base,
 - Entraînement à adopter l'attitude appropriée.
- Entraînement à la reformulation du sentiment vécu.

JOURNÉE 2

- Rappel de ce qui a été vu lors de la première journée et approfondissement,
- Entraînement à mener des entretiens avec des agents qui ont vécu une agression ou une situation difficile,
- Conception du guide d'entretien afin d'accueillir un agent qui vient de vivre une agression, et ce en intégrant les besoins de la personne agressée, les techniques de reformulation, la nécessité de resituer son rôle de manager (pas thérapeute du collaborateur),
- Synthèse du guide d'entretien (à valider),
- Laboratoire d'empathie et d'écoute. En entretien avec les agents à la suite d'une situation difficile conduisant ou non à un dépôt de plainte,
- Comment repérer quelqu'un qui a un problème ?
- Comment prendre l'initiative d'un entretien,
- Comment prévenir les situations d'agression.

MÉTHODES

- Nos méthodes sont actives : mise en situation, théâtre — forum.
- Suivi individuel forfait 3h.
- Un an de suivi avec nos 5 modules à distance.

Voici un exemple de module e-learning sur étagère portant sur la Prévention et la gestion du stress :

	Épisode 1 https://vimeo.com/342724712 (Mot de passe : mdpManagerFormation@25)	
	Épisode 2 https://vimeo.com/342724962 (Mot de passe : mdpManagerFormation@25)	

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS SUR LE TERRAIN (DOUBLE TERRAIN OU VISITE ACCOMPAGNÉE)

CODE RC13

OBJECTIFS

- Connaître la démarche d'accompagnement terrain,
- Expliquer le management par l'accompagnement terrain,
- Traiter les éventuelles appréhensions,
- Mener une observation,
- Réaliser un débriefing,
- Générer de l'enthousiasme auprès de ses collaborateurs.

PUBLIC

Encadrant d'opérationnels.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Définir une grille référentielle par métier est un plus pour la formation.

DURÉE

1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Connaitre la finalité du suivi terrain

- Une grille des attendus de la part des collaborateurs,
- Une observation en situation réelle,
- Un débriefing, après la prise de service, si utile.

S'entraîner à transmettre un bilan à son collaborateur pour créer de l'enthousiasme et faire adopter une nouvelle façon d'agir, si cela est utile

- Nous proposons une méthode qui permet, avec les nouveaux arrivants, d'aboutir à une professionnalisation efficace. Avec les anciens, il s'agit de savoir (re) mobiliser sur des attendus, si c'est utile,
- Préparation,
- Organisation d'une première mise en situation face au groupe,
- Organisation de triade (collaborateur/observateur/manager) afin que chaque manager puisse jouer le rôle de manager.

Synthèse des bonnes pratiques de l'observation et du débriefing.

Plan d'action intersession.

MÉTHODES

Nos méthodes sont actives : mise en situation, théâtre — forum, avec ou sans comédien.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





► **NOTRE OFFRE EN**
RELATION CLIENT
SPÉCIAL « CULTURE DE SERVICE »

OBJECTIFS

Le dispositif doit permettre de :

- Comprendre la stratégie et les enjeux de la structure face aux évolutions et aux changements,
- Assimiler la culture de service,
- Identifier pour chaque niveau hiérarchique son implication dans la mise en œuvre de cette culture.

PUBLIC

Le projet concerne la direction et les services back office (formation cadre de la direction), les managers opérationnels (formation de l'encadrement de terrain, et les personnes en contact avec le public (formation des agents en contact avec le public).

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

L'entreprise souhaite définir une offre de service tenant compte des remontées clients.

DURÉE

Direction : accompagnement sur un an.
Managers : formation de 1+1jours avec suivi en classe virtuelle.
Opérationnels : 1 à 2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

LA CULTURE DE SERVICE : QUELLE ÉVOLUTION ?

L'évolution constante des demandes, voire des exigences des clients, incite les structures à une remise en cause permanente de leur offre :

- *Hier, le client attendait d'être servi et il acceptait ce qui était présenté.*
- *Aujourd'hui, il exige d'être immédiatement servi et il sait définir sa demande.*
- *Demain, le différentiel s'articulera autour de l'offre globale et de la gestion des émotions du client : au-delà de la satisfaction... un plaisir.*

Depuis 20 ans, notre cabinet a développé une véritable offre de conseil et de formation sur le thème de la culture de service.

Notre travail d'abord implanté dans le secteur du transport, du stationnement et des assurances s'est inspiré de nos premières expériences professionnelles dans le prêt-à-porter de luxe. Aujourd'hui, notre contribution se poursuit également dans les administrations (préfectures, musées...) soucieuses, elles aussi, de développer un meilleur service aux citoyens – usagers.

Nous empruntons à Horovitz sa définition du service, « un service est une expérience temporelle vécue par le client lors de l'interaction de celui-ci avec le personnel de l'entreprise ou un support matériel et technique ».

Dans cet esprit, la satisfaction du client dépend du déroulement du processus. Ce processus doit être partagé en interne et également avec le client.

Pendant longtemps, la culture de service était liée à une appréciation subjective. Peu d'indicateurs et de standards pour évaluer la satisfaction du client. Seul un niveau de culture du prestataire et d'adaptation permettait de repérer et de répondre aux besoins du client.

Ensuite, des standards ou des procédures ont été développés. Cependant, ces procédures ou standards, sans âme, chez celui qui les produit, induisent davantage une conformité d'attitudes qu'un réel souci de service au client.

Aujourd'hui, dans l'espace marchand et concurrentiel, la stratégie économique d'une entreprise de service est de porter son avantage compétitif autant, voire plus, sur la différenciation que sur les coûts.

Ainsi, le service « plus » est un moyen d'augmenter la proposition de valeur au client. Mais la conception de l'offre n'aura cet effet que si elle repose sur le concept de « customer experience » (expérience du client, consommateur du service), car la « customer experience » favorise le développement d'une approche service structurée autour d'une logique valorisée par le client.

Dans cet esprit, il est indispensable de comprendre les spécificités du service et leurs conséquences opérationnelles. Les 6 points clés suivants en sont l'illustration et peuvent constituer, le socle culturel du service au client.

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	CONSÉQUENCES OPÉRATIONNELLES POUR L'ENTREPRISE
1. Le service est une chaîne	Le processus de service doit respecter la logique de consommation du client.
2. Le client est coproducteur du service. En effet, pour qu'un service puisse être rendu, il est utile que le client exprime son problème ou formule sa demande.	Maitriser la coproduction du service par le client. Prévoir les moyens pour aider le client, préciser et expliquer les engagements et zones de responsabilités, anticiper les erreurs du client pour les traiter en amont...
3. Le service n'est pas stockable. C'est un ensemble d'actions qui ne sont pas stockables.	La demande doit être lissée pour correspondre au mieux aux capacités de production. Il faut anticiper le ciblage des clients attractifs afin de ne pas les recevoir en cas de « surchauffe ».
4. Le service n'est pas tangible.	Définir et matérialiser les offres. Distinguer les prestations de base et les prestations ajoutées. Mettre en scène les problèmes clients résolus, matérialiser les bénéfices obtenus... Soigner les détails visibles.
5. Les bénéfices du service ne sont pas perçus spontanément.	Communiquer sur la performance objective du service rendu. Amplifier le service en valorisant, matérialisant la dimension positive de la prestation effectuée, par des symboles, de la communication... (Exemple pour un garagiste : commenter la facture, montrer les pièces défectueuses, enlever la housse de protection devant le client, rendre le véhicule après lavage ...).
6. Le service est produit par du personnel en contact avec le client.	Il faut : <ul style="list-style-type: none"> • Mobiliser le personnel en contact autour de la satisfaction du client de manière active, • Identifier les méthodes de management des plus adaptées, normatives ou comportementales, pour garantir le niveau de performance, • Donner les moyens de l'initiative pour régler des problèmes clients imprévus.

OBJECTIFS

À l'issue du stage, les participants sont en capacité :

- De mobiliser les collaborateurs autour de la qualité du service produit
- D'adopter une démarche d'accompagnement - terrain [visite tandem]
- De challenger sur l'excellence
- D'inciter à obtenir le niveau de satisfaction du client

PUBLIC

Les managers opérationnels dont les équipes sont en contact avec le client.

PRÉPARATION

Avoir défini avec la direction les attitudes de service valorisées.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 journée + 1 journée

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

FORMATION DE L'ENCADREMENT DE TERRAIN**PROGRAMME**

- **Qu'est-ce que le service ?**
- **Identifier les attitudes de service de l'entreprise.**
- **Comment accompagner au développement de ces attitudes de service ?**
 - Démarche d'accompagnement de ses collaborateurs sur chacune des attitudes de services préalablement définies avec l'entreprise
 - Entraînement à l'aide des techniques d'improvisation théâtrale [Observation de son environnement, bienveillance, proactivité, prise en charge, résolution, rendre autonome, personnalisation...] Nous proposons une alternance d'exercices et des mises en application dans l'environnement du participant
- **L'attitude de coaching lors des visites terrain :**
 - Définition de la démarche de coaching ;
 - Entraînement à des interventions de terrain.

LIVRABLE

un livret de micro exercice d'entraînement de ses équipes en individuel ou en collectif est consolidé

INTERVENANT : Formateur — comédien

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

FORMATION DES AGENTS EN CONTACT AVEC LES CLIENTS**PROGRAMME**

- **Qu'est-ce le service ?**
- **Identifier les attitudes de service ?**
- **Comment appliquer sur le terrain les attitudes qui tendent vers l'excellence du service ?**
 - Partage sur la mise en œuvre des attitudes d'excellence ;
 - Exercices et mises en application dans l'environnement du participant

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- Active et décalée : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- Pragmatique : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- Responsable : nous coconstruisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

OBJECTIFS

À l'issue du stage, les participants sont en capacité :

- De s'approprier les attitudes de service fondatrices de leurs services [préalablement définies].
- D'intégrer dans leurs pratiques professionnelles ces attitudes.

PUBLIC

tous les opérationnels en contact avec les clients.

PRÉPARATION

- Avoir défini avec la direction les attitudes de service valorisées
- Avoir partagé avec l'encadrement ses attitudes de service

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 à 2 journées

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.



▶ **NOTRE OFFRE EN**
RPS ET QVCT
POUR LA PRÉVENTION
ET LA GESTION DU RISQUE
DE STRESS



OBJECTIFS

À l'issue du stage, les participants sont en capacité :

- D'adopter une posture managériale commune sur la prévention des RPS et de la QVT.
- De définir son rôle et identifier les actions pour détecter une personne en difficulté.
- De connaître les relais sur lesquels s'appuyer.
- D'évaluer avec son équipe les risques et les coter.
- D'animer le collectif de travail pour identifier les améliorations de l'organisation.

PUBLIC

Les managers d'équipe en charge de l'évaluation des risques psychosociaux.

PRÉ-REQUIS

Etre animateur d'un collectif ou en passe de le devenir.

PREPARATION ET SUIVI

- Réaliser un point de situation sur la gestion des RPS pour cadrer l'intervention.
- Réalisation d'un retour d'expérience.

DURÉE

1 à 2 journées selon le besoin identifié

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Ouverture (présentation du formateur et des participants, rappel des objectifs, tour de table des besoins et des attentes des participants, partager les règles de fonctionnement)

Connaître les RPS et la QVT :

- définitions et facteurs de risque ;
- le cadre légal ;
- les enjeux de la prévention ;
- la prévention primaire, secondaire et tertiaire ;
- la chaîne de prévention ;
- le plan de prévention existant.

Manager pour prévenir :

- connaître le lien entre types de management, organisation du travail et qualité de vie au travail ;
- s'appuyer sur les ressources internes et externes.

Analyser le travail :

- le travail prescrit ;
- l'observation de l'activité ;
- le travail réel.

S'entraîner à évaluer et coter les risques :

- faire émerger d'un groupe les indices pertinents ;
- utiliser la méthode d'évaluation et de cotation.

S'entraîner à rechercher les solutions :

- générer une réflexion en groupe ;
- utiliser la méthode C2R.

Repérer les signaux faibles :

- les signaux faibles significatifs ;
- l'entretien individuel si des signaux sont détectés ;
- la réunion avec le collectif si des signaux sont détectés.

Clôture de la formation (évaluation des acquis et évaluation de la satisfaction au stage)

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- Active et décalée : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation, théâtre en forum.
- Pragmatique : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- Responsable : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Évaluation des acquis de la formation

Évaluation de la satisfaction des participants

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



GÉRER LE TRIPLE STRESS : LE STRESS DU MANAGER, LE STRESS DE L'ÉQUIPE, LE STRESS PRODUIT PAR L'INSTITUTION

CODE QVTC02



OBJECTIFS

- Repérer le stress aux trois niveaux : moi, l'équipe, l'institution,
- Identifier comment le prévenir,
- Identifier comment le gérer.

PUBLIC

Encadrants opérationnels.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2 jours consécutifs ou en 1 + 1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débiter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Se gérer : être manager et le stress associé

- Introduction des notions clés du risque psychosocial et de la qualité de vie au travail,
- Ma réflexion personnelle : mon stress et mes stressés au travail,
- Le mécanisme et les effets du stress chez soi et chez les autres,
- Repérer les distorsions cognitives, les erreurs de logique, les croyances erronées,
- Agir sur sa propre réaction : le stress du manager.

Gérer le stress de l'équipe et réduire les facteurs de risque

- S'affirmer pour réduire le stress relationnel : perfectionnement des compétences relationnelles,
- Aide au diagnostic et à la résolution des situations rencontrées : observer, comprendre, agir à un niveau plus institutionnel,
- L'entretien de soutien managérial : un outil privilégié de prévention de la souffrance et du mal-être au travail,
- Plan d'action et évaluation orale.

Gérer le stress produit par l'institution

MÉTHODES

- Des méthodes actives : étude de cas, échanges, mises en situation, théâtre-forum.
- Un an de suivi avec nos 5 modules à distance

Voici un exemple de module e-learning sur étagère portant sur la Prévention et la gestion du stress :

	Épisode 1 https://vimeo.com/342724712 (mot de passe : mdpManagerFormation@25)	
	Épisode 2 https://vimeo.com/342724962 (mot de passe : mdpManagerFormation@25)	

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



SENSIBILISATION DE L'ENSEMBLE DES ACTEURS À RÉDUIRE, PRÉVENIR ET GÉRER LES RPS ET QVCT

CODE QVTC03



OBJECTIFS

- D'avoir une représentation commune de ce que sont les risques psychosociaux (stress, harcèlement...) et de leur responsabilité d'intervention,
- De mieux connaître le stress, les risques psychosociaux et leurs manifestations : dépression, anxiété, épuisement professionnel, harcèlements (moral, sexuel), conflits, absentéisme ...
- De mieux percevoir le rôle du « Manager-Préventeur » et le cadre juridique du stress et de la souffrance au travail,
- D'identifier les leviers de la qualité de vie au travail et les pratiques préventives,
- D'améliorer ou proposer des pistes d'actions « correctives » adaptées, en restant dans sa sphère d'action, et savoir trouver l'interlocuteur compétent (Hiérarchie, Médecin du Travail, Assistant Social, CSE, Représentants du Personnel, Responsable Sécurité, Direction des Ressources Humaines...),
- D'identifier les signes précurseurs et de les décrypter,
- D'identifier les personnes en situation de risque,
- De savoir mener un entretien court de validation du besoin,
- De savoir être prescripteur d'une intervention appropriée auprès du collaborateur,
- D'identifier et prendre en compte les principaux facteurs « stressseurs »,
- De pouvoir les traiter si c'est possible, d'alerter ou de les faire traiter si ce n'est pas dans sa zone d'influence.

PUBLIC

Personnels des membres CSE, délégués du personnel, responsables RH ou de formation, Préventeurs, encadrants opérationnels, médecins du travail.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2 jours consécutifs ou en 1 + 1 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

JOURNÉE 1

Le cadre de la prévention et gestion des risques psychosociaux et le positionnement de chacun :

- Recensement des attentes des stagiaires et expression des situations rencontrées,
- Introduction des notions clés des risques psychosociaux,
- ÉVALUATION (ou reprise du diagnostic réalisé au sein de la structure),
- Réflexion sur les moyens d'intégrer les risques psychosociaux et l'amélioration de la QVST dans le management au quotidien,
- Requestionner le management consiste à réinventer le management de proximité : recherche des clés pour faire face et des pratiques aidantes,
- Savoir décrypter les signes de malaise,
- Le cadre légal du stress et des risques psychosociaux,
- Les acteurs de la prévention du stress et du mal-être au travail,
- La démarche et les bonnes pratiques en matière de prévention et gestion du stress et des risques psychosociaux : préventions primaire, secondaire, tertiaire.

JOURNÉE 2

Les outils de diagnostic et d'entretien vers un management qui intègre au quotidien la prévention des RPS et la QVCT :

- Aide au diagnostic et à la résolution des situations rencontrées :
 - Méthodologie générale : observer, comprendre, agir,
 - Travail en sous-groupes sur les principales situations évoquées, leurs causes, leurs conséquences, les actions envisageables.
- L'entretien court de soutien et de prescription : un outil privilégié de prévention du risque de mal-être :
 - Méthodologie générale de l'entretien,
 - Laboratoire d'empathie (entraînement).
- L'entretien collectif de régulation des contraintes : méthode C2R
- Plan d'action.

MÉTHODES

- Des méthodes actives : étude de cas, échanges, mises en situation, théâtre-forum.
- Un an de suivi avec nos 5 modules à distance

Voici un exemple de module e-learning sur étagère portant sur la Prévention et la gestion du stress :

	Épisode 1 https://vimeo.com/342724712 (mot de passe : mdpManagerFormation@25)	
	Épisode 2 https://vimeo.com/342724962 (mot de passe : mdpManagerFormation@25)	

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

MIEUX GÉRER SES ÉMOTIONS EN SITUATION PROFESSIONNELLE

CODE QVTC04



OBJECTIFS

- Comprendre le fonctionnement d'une émotion,
- Connaître les émotions essentielles et leur fonction,
- Mieux, accueillir, nommer et exprimer son émotion ou celle de l'autre,
- Identifier et comprendre le jeu des émotions au travail.

PUBLIC

Toutes personnes souhaitant bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

L'animateur adapte son animation en fonction des besoins et de la maturité des participants :

- L'émotion,
- À la découverte de l'émotion : identification, définition, fonctionnement et rôle,
- À l'écoute de mes émotions : décrypter leurs manifestations,
- La place de l'émotion en situation professionnelle,
- Explorer mes émotions en situation professionnelle — lien entre stress et émotion,
- L'intelligence émotionnelle [IE],
- Définitions,
- Ce qu'elle permet,
- Savoir gérer ses propres émotions en situation de communication,
- Le message « Je »,
- La communication non violente [CNV] avec l'outil FSBD (Fait - Sentiment - Besoin - Demande),
- L'assertivité,
- Focus sur la gestion du stress,
- Accueillir l'émotion de son interlocuteur,
- L'empathie,
- L'écoute active,
- La reformulation du sentiment perceptible (attitudes de porter).

MÉTHODES

- Nos méthodes sont actives et s'appuient sur les représentations, le vécu et les expériences des participants
- Un an de suivi avec nos 5 modules à distance

Voici un exemple de module e-learning sur étagère portant sur la Prévention et la gestion du stress :

	Épisode 1 https://vimeo.com/342724712 (mot de passe : mdpManagerFormation@25)	
	Épisode 2 https://vimeo.com/342724962 (mot de passe : mdpManagerFormation@25)	

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





OBJECTIFS

- Identifier les obstacles à la communication coopérative,
 - Être conscient de ses émotions et attitudes,
 - S'exprimer pour se donner l'opportunité d'être entendu et de s'auto-valoiriser,
 - Écouter l'autre sans s'effacer, s'exprimer sans agresser,
 - Transformer les désaccords en opportunités de dialogue,
- Adopter une affirmation de soi.

PUBLIC

Toutes personnes souhaitant bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débiter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Connaitre les outils d'une expression bienveillante

- Représentations et définitions de la bienveillance, la coopération, la communication,
- Identification des difficultés de la communication, de leurs sources et de leurs impacts,
- La dimension émotionnelle au travail,
- Le FSBD, outil pour une Communication coopérative,
- L'assertivité : une attitude pour s'affirmer et communiquer dans le respect de l'autre.

S'entraîner : laboratoire d'empathie

- Faire place à son interlocuteur : empathie et écoute active,
- S'entraîner à maîtriser mieux ses attitudes.

MÉTHODES

Nos méthodes sont actives : Expérimentation des techniques issues de la sophrologie. Un an de suivi avec des modules à distance.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





OBJECTIFS

À l'issue du stage, les participants sont en capacité de :

- Savoir créer des relations de confiance,
- Identifier l'attitude de bienveillance dans la compréhension des problèmes,
- Comprendre le besoin derrière les récriminations,
- Adopter une attitude de résolution face à des demandes difficiles à satisfaire, Mieux anticiper les risques.

PUBLIC

Toute personne en responsabilité d'un projet ou d'une équipe souhaitant bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Ce stage est de niveau 2. Il suppose avoir vécu un stage de la sensibilisation au management.

DURÉE

2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED



PROGRAMME

Développer la posture du manager preventeur

- Diagnostic de son impact en termes de stress sur l'équipe (charge de travail, exigence, absence, erreur...),
- Être au service de ses clients et de ses collaborateurs : S.E.R.V.I.R.

Intégrer la QVCT au quotidien

- Être proactif,
- Favoriser la remontée des « irritants » du terrain pour ensemble parler du travail : débrief, RETEX collectif,
- Évaluer la gravité.

Agir : la triple prévention pour chaque situation rencontrée

- Le niveau primaire (la prévention des risques) : comment anticiper ?
- Le niveau secondaire (la difficulté est constatée) : comment réguler ?
- Le niveau tertiaire (la difficulté est installée) : comment réagir à l'urgence ?

Savoir accueillir un collaborateur post incident : accueil empathique et analyse de situation

- Développer une attitude relationnelle qui favorise la mise en confiance et la mise en action de son interlocuteur,
- Laboratoire d'empathie et d'écoute,
- Entraînement à réaliser à froid une analyse de situation avec son collaborateur afin que ce dernier puisse identifier comment trouver une alternative de pratiques plus protectrice : Faire décrire, faire identifier les risques, être miroir et faire des suggestions, faire rechercher une alternative à la pratique afin que le collaborateur puisse mieux se protéger.

Mener l'entretien court de dépistage et de prescription

- Avoir une veille sur des éventuels signaux d'alerte : tout changement de comportement ou d'habitude : repli, retrait, erreur, état d'excitation, agressivité... dégradation de la qualité d'apparence, dégradation de la qualité de travail... surinvestissement horaire, charge de travail, amplitude ...
- Comment exploiter ces indices : Recensement des marges d'action : en parler avec la hiérarchie directe. Interpeller avec délicatesse sur votre observation qui vous étonne : Fait et questionnement pour faire parler et faire confirmer la situation, écoute et incitation à la prescription interne pour dénouer une situation.

Mener l'entretien collectif autour des contraintes : la méthode C2R

MÉTHODES

Des méthodes actives : étude de cas, échange, mises en situation, théâtre-forum, exploitation de films.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

COMPRENDRE LE RISQUE « BURN OUT » ET DÉVELOPPER SES RESSOURCES

CODE QVTC07



OBJECTIFS

- Comprendre ce qu'est le burn-out et quelles en sont les causes,
- Identifier les moyens de prévention en agissant sur l'organisation, le management, et les facteurs individuels,
- Développer ses ressources et expérimenter les outils concrets.

PUBLIC

Toute personne en responsabilité d'un projet ou d'une équipe souhaitant bénéficier de ce perfectionnement.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

Un jour et demi.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

Le Burn-Out, de quoi parle-t-on ?

- Le Burn-Out : un état et un processus :
 - Les signaux d'alerte, le processus pouvant mener au burn-out,
 - Les manifestations physiologiques, cognitives et émotionnelles.
- Les causes du Burn-Out : l'évolution du travail et les contextes professionnels à risque.

Comment prévenir le burn-out ?

Un trépied nécessaire :

- En agissant sur les facteurs de RPS et en surveillant les indicateurs pertinents,
- En développant un management bienveillant : passer du management des ressources humaines au management humain des ressources,
- En développant les ressources personnelles des individus.

Développer les ressources pour prévenir le burn-out

- Apprendre à se relaxer pour éliminer les tensions (pratiques de sophrologie),
- Développer sa communication pour poser des limites, dire non, demander de l'aide (assertivité, CNV),
- Identifier ses croyances limitantes et mettre en place les antidotes correspondantes (schémas de pensées, messages contraignants),
- Limiter les ruminations mentales (méditation de pleine conscience),
- Veiller à avoir un sommeil récupérateur (pédagogie sommeil et pratiques de sophrologie),
- Favoriser les activités nourrissantes (psychologie positive),
- Réfléchir à ce qui donne du sens à sa vie (psychologie positive).

MÉTHODES

Pratiques de sophrologie et de méditation de pleine conscience pouvant être enregistrées pour être reproduites.

- Outils d'auto-diagnostic,
- Présentation du MBI questionnaire d'évaluation du risque BO,
- Présentation de nombreux outils permettant de poursuivre après la formation.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED







▶ **NOTRE OFFRE EN
RPS ET QVCT
POUR LES TECHNIQUES
D'OPTIMISATION DE
NOTRE POTENTIEL**



OBJECTIFS

- Connaître les dernières découvertes sur le sommeil pour en tenir compte,
- Connaître les causes de somnolence,
- Prévenir et réduire la dette de sommeil : mettre en place des périodes de repos compensateur,
- Identifier comment assurer une prise de repas équilibrante,
- Développer sa vigilance à l'aide de collations.

PUBLIC

Toute personne qui est soumise ou va être soumise à des horaires atypiques. Toute personne ayant des troubles de sommeil ou d'alimentation.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 ou 2 jours.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

JOURNÉE 1 : SENSIBILISATION GÉNÉRALE

Le travail se déroulera selon un programme souple. L'animateur interviendra en fonction du besoin et de la demande du groupe.

Le meilleur antidote des horaires décalés, qui restent une contrainte, est :

- De mieux gérer son sommeil et son alimentation,
- De maintenir, malgré ses contraintes, des activités qui génèrent du plaisir et qui sont liées aux loisirs. Il s'agit pour chacun d'identifier ce qui pourrait être réintégré ou éliminé.

Notre travail s'articulera autour de ces points.

Mieux gérer son sommeil

Le sommeil sert à se régénérer psychologiquement et physiquement :

- Les différents cycles du sommeil,
- Le rôle du sommeil.

Prévenir et réduire la dette de sommeil : mettre en place des périodes de repos compensateur (sieste) (sommeil flash, pause parking...).

Tenir compte des horaires décalés pour s'alimenter

- La prise de repas équilibrante,
- Les collations comme aide pour assurer la vigilance.

JOURNÉE 2 : APPROFONDISSEMENT

Le travail se déroulera selon un programme souple. L'animateur interviendra en fonction du besoin et de la demande du groupe.

Bilan de l'intersession

- Ce que j'ai mis en place,
- Ce qui fonctionne, ce qui est difficile.

Connaître les règles sur l'alimentation pour être en forme.

Concilier vie privée / vie professionnelle

Définir mes priorités dans la vie personnelle et professionnelle :

- Identifier des activités que je réalise et qui me crée du plaisir/ plaisir,
- Identifier les difficultés à concilier la vie personnelle et professionnelle,
- Etre assertif : oser demander, accepter la non prise en compte,
- Rechercher avec son manager ou les RH des pistes d'actions possibles.

Fin de séminaire.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

ACCESSIBLE EN PARCOURS BLENDED





OBJECTIFS

- Connaître les dernières découvertes sur le sommeil pour en tenir compte,
- Connaître les causes de somnolence,
- Prévenir et réduire la dette de sommeil : mettre en place des périodes de repos compensateur,
- Identifier comment assurer une prise de repas équilibrante,
- Développer sa vigilance à l'aide de collations.

PUBLIC

Toute personne ayant des troubles de sommeil.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Envoi d'un questionnaire d'analyse de besoin aux participants.

DURÉE

1,5 jour.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

PARTIE 1

Appréhender le fonctionnement du sommeil et identifier son type de dormeur

- Horloge biologique,
- Mécanismes de sommeil,
- Fonction du sommeil,
- Qu'est-ce que l'insomnie,
- Le sommeil tout au long de la vie,
- Les principales maladies du sommeil.

Pratique : établir son agenda du sommeil + diverses échelles.

PARTIE 2

Connaître les clés du sommeil réparateur

- Préparer un environnement favorable pour bien dormir,
- Agir le jour pour préparer la nuit : alimentation, activité physique, détente, récupération,
- Prendre à temps le train du sommeil,
- Apprentissage de la régularité,
- Bien dormir un élément de prévention du burn-out.

Pratique : mise en route quotidienne, être en forme malgré une nuit agitée.

PARTIE 3

« Faire avec », préserver son sommeil au quotidien malgré les contraintes

- Jet lag, travail posté ...
- Faire un sas de décompression après sa journée de travail,
- Évacuer les tensions pour chasser le stress,
- Organiser son rituel d'endormissement.

Pratique : se préparer à une bonne nuit – sophrologie et méditation.

PARTIE 4

Récupérer en toutes circonstances

- Repérer les signes de baisse de vigilance,
- Acquérir les techniques de récupération : détente minute, sieste flash.

Pratique : présentation de différents exercices reproductibles en situation de travail ou en déplacement : construire ma boîte à outils.

MÉTHODES

Notre approche pédagogique est :

- **Active et décalée** : travaux en sous-groupes, étude de cas, mise en situation.
- **Pragmatique** : formation-action, nous sommes centrés sur les situations de participants et recherchons ensemble comment optimiser un mode de fonctionnement ou résoudre une difficulté.
- **Responsable** : nous co-construisons avec le groupe les alternatives à la pratique existante.

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.



OBJECTIFS

- Savoir repérer les gestes et postures professionnels conseillés et ceux à éviter,
- Savoir discerner les causes (posturales, mécaniques, matérielles),
- Mieux comprendre les pathologies anatomiques (hernies, lumbago, problèmes circulatoires...) les plus courantes dans son métier,
- S'entraîner à rééquilibrer sa position et à acquérir les bons réflexes,
- Apprendre à se détendre, s'étirer, se muscler, s'assouplir, pour compenser les défauts de positions prolongées,
- Identifier.

PUBLIC

Toute personne souhaitant bénéficier d'une analyse de ses gestes et postures et identifier un plan d'action pour acquérir de bons réflexes.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis.

DURÉE

1 à 2 jours selon les objectifs.

DÉLAI ET MODALITÉ D'ACCÈS

- **Inscription particulier** : nous contacter
- **Inscription en intra** : L'action de formation peut débuter au minimum entre quatre et huit semaines à partir de l'accord du commanditaire ou de l'analyse des besoins si cela est utile. Une intervention en situation d'urgence reste possible, nous vous invitons à nous contacter pour définir ensemble les possibilités.
- Les lieux, dates et horaires sont définis d'un commun accord après inscription.

CAS PARTICULIER

Accueil des personnes en situation de handicap

En situation de handicap, nous vous remercions de nous prévenir afin que nous puissions identifier vos besoins et décider des adaptations nécessaires.

PROGRAMME

- Auto-évaluation : questionnaire confidentiel sur les symptômes pathologiques anatomiques connus des participants,
- Recenser les causes mécaniques fréquentes des principales pathologies et recherche avec les personnes concernées,
- Repérer les causes psychosomatiques des maux repérés (stress, tensions, respiration manquant de fluidité...),
- Connaître notre anatomie : comprendre le fonctionnement du corps (colonne vertébrale, circulation sanguine, spécificité des cervicales, dorsales, lombaires, sacrum, coccyx...),
- Être conscient de la position pendant le déplacement de charges importantes. Rééquilibrer les mauvaises postures,
- Prendre soin de son corps,
- Savoir éviter les problèmes circulatoires,
- Acquérir les bons réflexes : Apprendre à se détendre, s'étirer, se muscler, s'assouplir.

MÉTHODES

Différents exercices très doux et progressifs : étirer les vertèbres, assouplir la colonne, le bassin, les cervicales, masser les para vertébraux, faire circuler l'énergie (souvent bloquée au niveau du bassin) par une technique japonaise : le do-in, exercices de respiration et de relaxation ...

ÉVALUATION

Avec l'accord du commanditaire, nous proposons une triple évaluation :

- Une évaluation des acquis,
- Une évaluation à chaud de la satisfaction à l'issue du stage,
- Un bilan sur l'impact de la formation à 3 à 6 mois auprès des participants, sur option.

NOUVEAU
SÉANCE DIAGNOSTIC ET DEVELOPPEMENT
AVEC OSTÉOPATHE D.O





03.

ACCOMPAGNEMENT À LA CARTE



ACCOMPAGNEMENT A LA CARTE

• Notre démarche d'accompagnement à la carte et de coaching individuel	160
• Le M.B.T.I.	161
• Les outils 360° et 180°	162
• Le Firo - B	163
• Foursight TM : votre profil de pensée créatrice	164
• Connaître son style social et ses implications	165
• PfPI : Inventaire de Personnalité au Travail	166
• Le TKI pour mieux gérer les conflits	167

NOTRE DEMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT A LA CARTE ET DE COACHING INDIVIDUEL

PSYCHOLOGUES OU/ ET COACHS CERTIFIÉS, NOUS PROPOSONS DES ACCOMPAGNEMENTS À LA CARTE OU COACHING SUR CHACUNE DE NOS EXPERTISES :

- Accompagnement lors des transformations et changement des entreprises, de gestion de crise,
- Accompagnement des managers à la prise de poste, accompagnement des managers à l'occasion d'une nécessité de « pas de côté »,
- Accompagnement lors de mobilité, de préparation d'entretien à fort enjeu,
- Accompagnement des managers dont les collaborateurs vivent des situations à risque ou face à un collectif démobilisé ou épuisé

QUELS BÉNÉFICES

Le coaching est un accompagnement individuel d'une personne volontaire dans un but de développement de la performance.

Les principaux facteurs de succès sont

- La démarche répond à une demande de l'intéressé.
- Le contexte permet l'implication de l'intéressé.
- Le coach et la personne coachée se choisissent mutuellement.
- La personne coachée gère en autonomie un champ d'exercice de son activité professionnelle.
- La personne accepte le principe d'entretiens essentiellement non directifs.
- Les objectifs généraux sont définis à l'issue d'une réunion bi – ou tri partite (coach et coaché et commanditaire si ce dernier n'est pas le coaché)
- Une même réunion est organisée à mi-parcours et/ ou la fin de l'intervention

Les bénéfices sont personnels, collectifs et institutionnels

Dans un environnement de confiance, ces temps sont une prise de distance de la situation, la possibilité d'élaborer sa pensée, de prendre conscience de ses propres freins à l'action et de les dépasser, d'analyser les enjeux de la situation, d'élargir sa compréhension de la situation, de mobiliser les ressources internes ou externes pertinentes.

Les résultats concrets sont : le positionnement est révisé, les relations sont modifiées, les inquiétudes sont transformées en plan d'actions, le collectif est mobilisé.

COMMENT CELA MARCHE ?

Il s'agit d'actions d'accompagnement par séance de deux heures qui mixtent formation et accompagnement, étape par étape, en visio ou en présentiel.

Après la contractualisation et la relation de confiance établie, le travail débute par une compréhension de la situation et un diagnostic du mode de fonctionnement du coaché.

Une fois les objectifs affinés, nous cherchons à réduire les limitations et à promouvoir de nouvelles ressources et alternatives d'actions ainsi que le développement des capacités mentales en lien avec les objectifs de performance à atteindre.

- Séance de LANCEMENT
- Séance de DIAGNOSTIC
- Séance d'ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DES SITUATIONS-PROBLEMES
- Séance de BILAN avec le coaché et le commanditaire si ce dernier n'est pas le coaché

Les séances sont formalisées en fonction de la demande initiale et peuvent évoluer en fonction des besoins.

L'INDICATEUR TYPOLOGIQUE DE MYERS-BRIGGS

LE M.B.T.I. EST L'OUTIL DE PERSONNALITÉ LE PLUS UTILISÉ AU MONDE. UN QUESTIONNAIRE PERMET D'IDENTIFIER VOS PRÉFÉRENCES SUR QUATRE DIMENSIONS :

- Votre attitude sociale dominante
- Votre mode de perception privilégié
- Votre mode de décision privilégiés
- Votre style de vie (façon de s'organiser)

QUELS BÉNÉFICES VOUS OFFRE LE M.B.T.I. ?

Le MBTI est un moyen de découvrir vos modes de fonctionnement et de mieux repérer votre façon d'interagir (communication, conflit), votre style de management, votre façon de gérer l'espace et le temps, votre mode de fonctionnement cognitif (perception, décision, résolution de problème).

Il favorise une meilleure compréhension de soi et aide ainsi à clarifier ses motivations et mieux orienter son parcours professionnel ; il est aussi une démarche de développement personnel qui vous permet d'identifier des objectifs de progrès réalistes car dans le respect de votre personnalité.

Enfin, le MBTI est aussi un moyen pour améliorer la cohésion d'équipe en favorisant une compréhension réciproque des membres et le choix de règles de fonctionnement nécessaire à l'efficacité collective.

Un avantage du MBTI : très fiable, il ne vous enferme cependant pas dans un profil imposé par le résultat du questionnaire et vous invite à un temps de recul pour effectuer votre autodiagnostic.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Pour une démarche individuelle, deux possibilités :

SOIT EN PRÉSENTIEL

Deux rencontres dans nos bureaux vous permettront de passer le questionnaire et connaître votre profil, comprendre l'outil par une connaissance de ce qui est mesuré, orienter l'échange selon votre besoin d'utilisation.

Une brochure très complète de présentation du MBTI et des 16 profils vous sera remise.

Durée du 1er entretien = 3 heures

Durée du second entretien = 2 heures

SOIT À DISTANCE

Un premier entretien téléphonique pour connaître les consignes afin de passer seul le questionnaire de façon dématérialisée. Deux autres entretiens se déroulent en classe virtuelle pour connaître votre profil, découvrir ce qui est mesuré et mieux répondre à votre besoin.

Le rapport de votre profil vous sera transmis.

Durée du 1er entretien = 30 mn

Durée du second entretien = 2 heures

Durée du 3ème entretien = 2 heures



LES OUTILS 360° ET 180°

Les outils 360 ° ou 180 ° sont des outils qui permettent de mesurer la manière dont sont perçues et vécues les pratiques managériales par les personnes concernées.

Ils se présentent sous forme de questionnaires dont les items peuvent cibler soit la pratique managériale globale soit une thématique spécifique (comme l'animation de réunion ou la pratique de la délégation). Plusieurs versions existent, élaborées et vendues par des éditeurs de test. Elles sont adaptées à différents besoins et objectifs. Nous vous proposons l'outil adapté à votre demande.

Le questionnaire comprend deux versions :

- Une version rédigée à la première personne est auto évaluative
- Une version rédigée à la troisième personne est une évaluation des pratiques managériales par ceux qui côtoient le manager (subordonnés, pairs, supérieurs éventuellement).

Certaines sont en version papier et donc présentent l'avantage de la souplesse d'utilisation et du prix, d'autres sont plus élaborées et sont réalisées sur informatique.

QUELS BÉNÉFICES OFFRENT L'ÉVALUATION 360° OU 180° ?

L'apport essentiel d'une évaluation 360 ° (management intermédiaire) ou 180 ° (pour le top management) est de favoriser une prise de conscience des effets de la pratique managériale.

Cette prise de conscience ouvre la possibilité d'une communication sur le management entre un supérieur hiérarchique, ses collaborateurs et éventuellement son propre supérieur hiérarchique.

Il permet au bénéficiaire de bien cibler les pistes pour progresser dans ses pratiques et ainsi d'élaborer un plan d'action.

COMMENT ÇA MARCHE ?

La démarche est individuelle et sur la base du volontariat.

Après un entretien téléphonique de clarification de votre besoin, un questionnaire en format papier ou dématérialisé vous sera proposé.

Pour votre auto-évaluation, il est rédigé à la première personne. Pour votre évaluation par d'autres, les mêmes items sont rédigés à la troisième personne.

Lors de ce premier entretien, d'une durée de 1 heure, la démarche vous sera expliquée. Vous choisirez vous même les personnes qui vous évalueront.

Lors d'un second entretien, d'une durée de 3 h, vous pourrez comparer les résultats de l'évaluation avec votre auto-évaluation. Avec le consultant, vous en ferez l'analyse en vue d'élaborer votre plan d'action.

Ce travail peut se faire aussi bien en présentiel qu'à distance.

Différents questionnaires peuvent être utilisés selon votre besoin. Nous vous transmettrons le devis après un premier entretien nécessaire pour identifier le questionnaire adéquat.

LE FIRO - B

FUNDAMENTAL INTERPERSONAL RELATIONS ORIENTATION - BEHAVIOUR

Le FIRO - B (Orientations Fondamentales des Relations Interpersonnelles) est l'un des outils les plus utilisés pour mieux comprendre les relations humaines. Il aide à mieux évaluer la façon de vous vous comporter avec les autres et la façon dont vous souhaitez que les autres se comportent à votre égard.

QUELS BÉNÉFICES OFFRENT LE FIRO - B ?

L'interprétation du FIRO - B vous permet d'être plus conscient de la façon dont vous agissez à l'égard des autres qui peut être différente de la façon dont vous vous voyez agir. Elle donne une clé de compréhension des causes des conflits que vous vivez et vous permet d'identifier vos besoins afin de les gérer dans le cadre de vos relations.

Le FIRO - B vous aide dans l'atteinte de vos objectifs pour :

- Engager une démarche de développement personnel ;
- Améliorer votre communication interpersonnelle ;
- Développer votre leadership ;
- Orienter votre carrière.

Enfin, le FIRO - B est un formidable outil d'analyse de la culture organisationnelle puisque chaque organisation détermine une tendance collective marquée par des schémas de comportement.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Pour une démarche individuelle, deux possibilités : en présentiel ou à distance. Dans ces deux cas, la passation du questionnaire est dématérialisée.

DÉMARCHE INDIVIDUELLE EN PRÉSENTIEL

Un premier entretien téléphonique sert à expliquer la démarche et vous donner les consignes pour passer le questionnaire dématérialisé. Ensuite un entretien en présentiel vous permet de découvrir votre résultat et de connaître les trois besoins fondamentaux qui structurent vos interactions relationnelles.

Durée du 1er entretien téléphonique = 30 mn

Durée de l'entretien de restitution = 3 heures

DÉMARCHE INDIVIDUELLE À DISTANCE

Un premier entretien téléphonique sert à expliquer la démarche et vous donner les consignes pour passer le questionnaire dématérialisé. Ensuite un second entretien en classe virtuelle vous permet de découvrir votre résultat et de connaître les trois besoins fondamentaux qui structurent vos interactions relationnelles.

Durée du 1er entretien téléphonique = 30 mn

Durée de l'entretien de restitution = 3 heures

DÉMARCHE EN ÉQUIPE

En une journée, chacun des membres de l'équipe va identifier ses besoins fondamentaux et découvrir comment s'exprime les besoins des autres membres de l'équipe.

L'équipe pourra représenter le profil de l'équipe, son mode de fonctionnement préférentiel et redéfinir des règles de fonctionnement plus appropriées.

Information collective pour la passation du questionnaire dématérialisées.

Durée de la formation en présentiel = 7 heures

FOURSIGHT™

VOTRE PROFIL DE PENSÉE CRÉATRICE

FourSight™ aide à identifier son propre style de pensée créative, connaître les forces et les points faibles de sa réflexion. Il permet aussi de repérer ce que d'autres personnes peuvent apporter sur un projet et de savoir à quel moment du processus de création les solliciter.

QUELS BÉNÉFICES OFFRENT FOURSIGHT ?

Avec FourSight™ vous pouvez découvrir les quatre préférences de la pensée créatrice, votre propre contribution dans un processus de création et les contributions de vos collègues ou collaborateurs.

Nos différences de profil permettent de mieux comprendre ce qui nous stimule ou nous épuise. Les managers d'équipe projet trouveront ainsi une méthode pour solliciter chacun de façon opportune et ainsi accroître la performance collective au service de la créativité.

Conçu pour renforcer les compétences de résolution de problèmes et de créativité chez les individus et les groupes, FourSight est donc un outil au service de l'innovation.

COMMENT ÇA MARCHE ?

FourSight est disponible en ligne. Chaque profil est accompagné d'un livret de commentaires en couleur de 24 pages qui est discuté avec un facilitateur formé à l'utilisation de cet outil.

DÉMARCHE INDIVIDUELLE EN PRÉSENTIEL OU À DISTANCE

Après avoir passé le test en ligne, vous bénéficiez de deux entretiens d'une heure trente chacun.

Le premier pour présenter les 4 étapes du processus de création, commenter le test et utiliser ces résultats comme outil de dialogue et de compréhension de soi (comment son profil de pensée créative affecte sa prise de décision, son niveau de stress et ses relations avec autrui).

Le deuxième entretien vise à identifier comment collaborer plus efficacement avec les autres (membre d'une équipe projet, collègues, collaborateurs) et établir un plan d'action individuel d'innovation.

DÉMARCHE EN ÉQUIPE

La passation du test pour chaque membre de l'équipe a lieu en amont de la réunion de travail. Ensuite, le travail en équipe sur les profils des membres de l'équipe se déroule en une seule séance de 3 h 30 :

- Présentation des étapes du processus de création et des préférences de pensée créative,
- Aide au décryptage des résultats individuels
- Exercice créatif en binôme (répartition selon les possibilités offertes par le groupe : avec des profils semblables, avec des profils complémentaires.)
- Présentation du score de l'équipe (profil collectif) : quelle contribution chaque profil de pensée créative apporte à l'équipe, quel besoin sous-jacent ou risque de frustration lors d'un travail collaboratif ?

CONNAÎTRE SON STYLE SOCIAL ET SES IMPLICATIONS

Issu des travaux de Paul Watzlawick, ce modèle met en évidence les différences de comportements individuels dans les groupes, ce qui favorise les complémentarités et réduit les tensions relationnelles. Il est particulièrement utile et simple d'utilisation dans des situations managériales.

Quatre principaux styles sociaux sont définis selon le besoin de prise de contrôle sur les situations et la capacité d'expression des émotions.

QUELS BÉNÉFICES OFFRENT LES STYLES SOCIAUX ?

Etes-vous organisateur, réalisateur, communicateur, inspirateur ? Découvrir son style social c'est clarifier le besoin fondamental que l'on veut satisfaire dans les situations de coopération ; c'est aussi identifier ce qui favorise ou affecte notre efficacité professionnelle.

Notre besoin fondamental, notre rapport au temps et les comportements qui en découlent peuvent nous conduire à des tensions relationnelles face à des styles très différents.

La découverte de ces différences nous ouvre des pistes pour mieux satisfaire nos besoins et comprendre nos interlocuteurs en adaptant nos comportements. Ainsi chaque style social peut donner le meilleur de lui-même dans une réunion de travail (pour peu qu'on réponde à son besoin), et le groupe gagne ainsi en cohésion et en efficacité.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Nous utilisons un formulaire d'auto-évaluation qui sert de base de dialogue pour mieux comprendre les situations que vous rencontrez.

DÉMARCHE INDIVIDUELLE EN PRÉSENTIEL OU À DISTANCE

Deux entretiens réalisés dans nos locaux ou à distance, à trois semaines d'écart, vous permettront d'effectuer un diagnostic et d'engager les actions correctrices.

Le premier entretien d'une durée de deux heures permet de découvrir notre modèle des styles sociaux puis de réaliser une auto-évaluation. Ensuite, un dialogue avec le consultant vise à décoder les situations problématiques passées ou actuelles.

Il peut s'agir de situations de :

- Relations interpersonnelles avec les membres de son équipe
- Relations de travail au sein d'un collectif (réunion, groupe projet.)

À l'issue de ce premier entretien, vous aurez pu objectiver les difficultés de coopération rencontrées et identifier des leviers d'actions.

Le deuxième entretien d'une durée de deux heures consiste en un retour d'expérience. Le dialogue avec le consultant a pour objectif de clarifier et approfondir les premiers enseignements tirés en situation de travail depuis le premier entretien. En confortant les changements de pratiques professionnelles opérées, vous pourrez consolider votre adaptabilité à vos interlocuteurs pour une meilleure efficacité relationnelle.

PFPI – INVENTAIRE DE PERSONNALITÉ AU TRAVAIL

Le PfPI, conçu par J.P. Rolland et F. de Fruyt, permet d'identifier le profil de personnalité en ciblant les conduites professionnelles de l'individu sous l'angle de ses points forts et de ses zones de fragilité.

QUELS BÉNÉFICES VOUS OFFRE LE PFPI ?

Le PfPI évalue vingt traits de personnalité pertinents pour apprécier et prédire les conduites et l'efficacité professionnelle en utilisant uniquement des items relatifs aux conduites de travail, garantissant ainsi le respect des dispositions légales notamment en matière de sélection.

Il s'appuie sur le modèle dit des "Big Five", objet d'un large consensus auprès des psychologues internationaux, pour décrire la personnalité sous 5 facteurs principaux :

- Stabilité émotionnelle : c'est la capacité à résister aux difficultés rencontrées d'un point de vue émotionnel.
- Extraversion : c'est l'orientation de l'attention et de l'énergie dans les situations sociales.
- Ouverture : concerne votre attrait pour comprendre, apprendre et innover.
- Agréabilité : désigne la qualité de la présence aux autres
- Caractère consciencieux : relatif aux comportements d'anticipation et de contrôle des situations, ce facteur indique la capacité d'organisation.

Vous pouvez ainsi connaître vos points forts et vos zones de fragilité Le PfPI peut être utilisé en contexte de :

- Sélection, recrutement
- Développement personnel, coaching
- Orientation, bilan de compétences, transition professionnelle.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Un premier entretien téléphonique est réalisé avec le consultant pour analyser votre demande et vous faire connaître les consignes de passation du test en ligne.

Vous passez le questionnaire en ligne.

Un second entretien avec le consultant, soit en présentiel dans nos bureaux, soit à distance, consiste en une restitution des résultats avec une découverte de votre profil, une présentation du modèle et un échange autour des points forts et des axes de progression. Le questionnaire et les résultats servent donc de base de dialogue pour mieux comprendre votre fonctionnement et clarifier vos objectifs dans votre situation présente.

Le rapport du profil vous est remis ou bien transmis.

Durée du 1er entretien = environ 30 mn

Durée de la passation = environ 30 mn

Durée du second entretien = deux heures

LE THOMAS-KILMANN INSTRUMENT

Le Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument ou TKI est un questionnaire d'auto-évaluation conçu pour identifier votre attitude et vos comportements dans les situations conflictuelles.

Vous pouvez repérer, parmi les cinq modes de gestion des conflits présentés, votre tendance, apprendre à observer la tendance de vos interlocuteurs et ainsi mieux gérer les conflits interpersonnels.

QUELS BÉNÉFICES OFFRENT LE TKI ?

L'apport essentiel du TKI est de permettre de mieux anticiper les risques de conflits et mieux gérer les interactions conflictuelles. Il aide à prendre conscience des choix que nous faisons dans les phases de tensions relationnelles, qu'il s'agisse de situations interpersonnelles ou collectives.

Outil d'apprentissage, le TKI nous montre les forces et faiblesses de chacun des cinq modes décrits et fournit ainsi une manière d'orienter de façon constructive les moments de confrontation en choisissant la stratégie la plus adaptée.

COMMENT ÇA MARCHE ?

L'exercice se déroule en présentiel, avec notre consultant(e).

DÉMARCHE INDIVIDUELLE EN PRÉSENTIEL

En une seule rencontre, vous répondrez au questionnaire qui vous indiquera votre tendance spontanée dans les situations conflictuelles. Avec le consultant, vous découvrirez le résultat et les cinq modes ou attitude face au conflit. La description de chacun de ces modes vous aidera à mieux vous situer et à comprendre vos interlocuteurs. Enfin, vous pourrez réfléchir à des stratégies pratiques pour mieux gérer les confrontations et les conflits.

Durée de l'entretien = 3 heures.

DÉMARCHE EN ÉQUIPE

En une journée, chacun des membres de l'équipe va identifier son mode privilégié de gestion des conflits et découvrir les autres modes, notamment en écoutant le témoignage de ses collègues.

L'équipe pourra découvrir le style du collectif et créer une base de dialogue pour développer la meilleure stratégie commune à une plus grande efficacité collective.

Durée de la formation = 7 heures



THÉÂTRE EN ORGANISATION



15 COMÉDIENS, TOUS SPÉCIALISTES DES TECHNIQUES D'IMPROVISATION THÉÂTRALE

Nos comédiens interviennent seuls ou en binôme avec un formateur expert en son domaine pour :

- Développer les capacités créatives et d'adaptation à travers l'utilisation des techniques d'improvisation théâtrale,
- Réaliser des simulations en stage ou lors de séminaires,
- Reconstituer des scénographies réalistes dans lesquelles les participants se reconnaissent et vont pouvoir s'investir pour résoudre leurs difficultés.

Nous intervenons sur les thèmes de relation au client, prévention et gestion du risque violence agression, gestion de crise, négociation, management, prise de parole en public.

Pendant une demi-journée ou une journée complète, les participants vont développer, avec des jeux et des exercices d'improvisation, leur aisance en communication et leur faculté d'adaptation. L'atmosphère particulière de ces groupes où chacun se dévoile plus que d'ordinaire contribue à la cohésion du collectif, autant qu'au développement des capacités personnelles.

Notre équipe crée, à partir de la problématique que vous nous aurez exposée, une mini-pièce de théâtre ou une série de sketches appropriés.

Ceux-ci sont présentés lors de la convention et donnent lieu, ensuite, dans différents ateliers, à des réflexions et plans d'action.

Les problématiques que nous abordons sont :

- Sociétales : recrutement de personnes en situation de handicap, discrimination, addictions, violences au travail ...
- Managériales : intégration de nouveaux arrivants et prise de poste, coopération inter-services ...
- Opérationnelles : objectifs fixés par le siège et réalités du terrain, gestion et organisation du temps ...

Nos comédiens interviennent comme des «clients lambda» pour contribuer à la réalisation d'un état des lieux qualitatif de la relation d'une organisation professionnelle à ses clients ou à ses usagers.



Favoriser l'engagement des participants à expérimenter de nouvelles pratiques

**+ VÉCU INÉDIT,
PÉDAGOGIE DÉCALÉE**

+ UNE INVITATION À EXPÉRIMENTER

+ CHALLENGER

**+ DONNER ENVIE
D'EXPÉRIMENTER**

**+ SYMÉTRIE DES
EMOTIONS**

**+ EXPLICATION DES
EXERCICES D'ÉVEIL**

+ EPROUVER LA FORCE DE L'ATTENTION ET LA BIENVEILLANCE

**+ EXPÉRIMENTER LA PUISSANCE DE
L'ATTENTION PORTER À L'AUTRE**

+ LIENS MÉTIERS

**+ S'ENTRAÎNER À ÊTRE POSITIF
ET PROACTIF**



05.

NOTRE MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

NOS FORMATS PÉDAGOGIQUES D'INTERVENTION

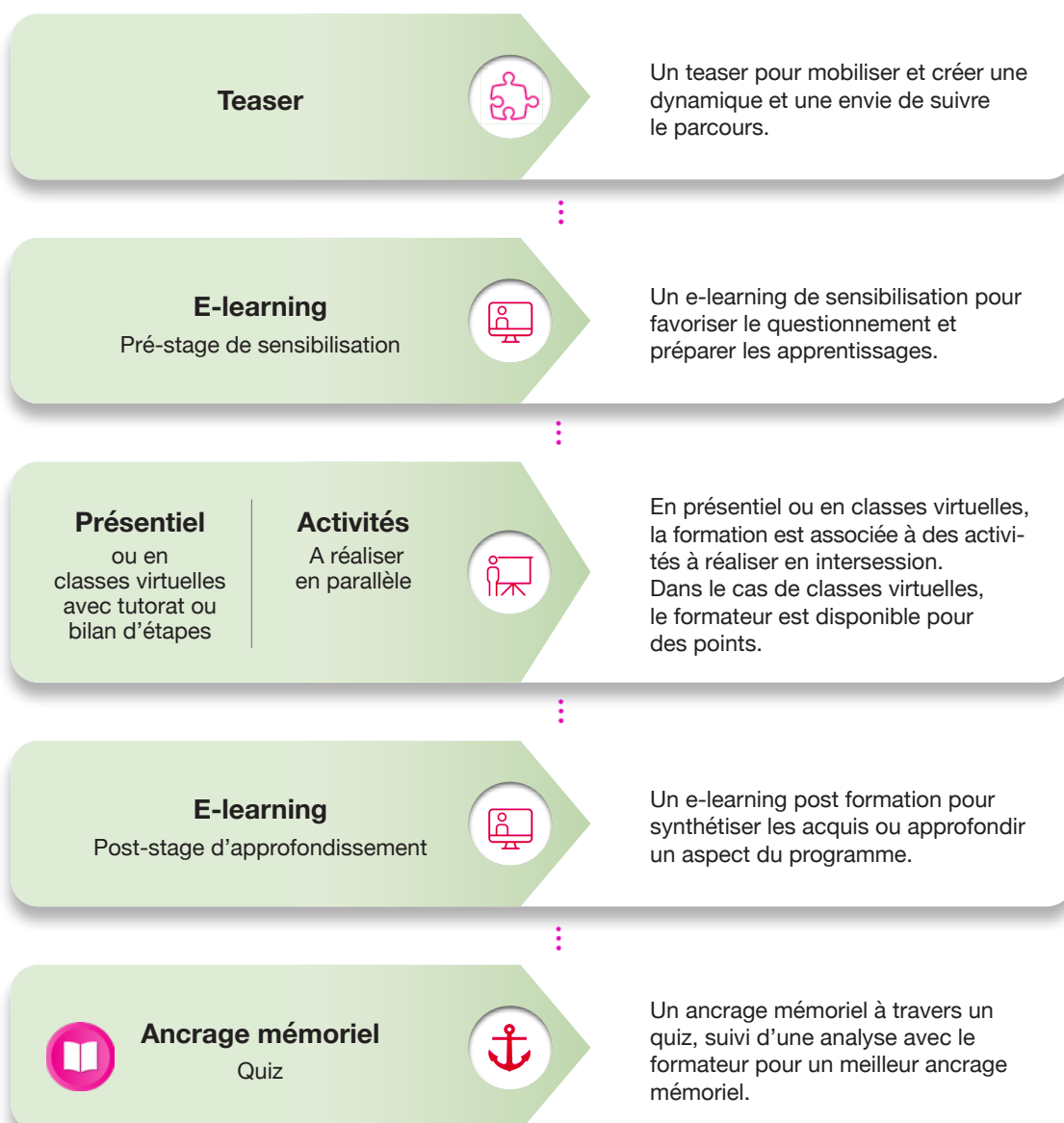
Le bon format d'un dispositif de formation est celui qui trouve l'équilibre entre les objectifs pédagogiques visés, les besoins et les contraintes du stagiaire (mobilité, disponibilité, etc.) comme de la structure.

Car chaque stagiaire n'a pas les mêmes besoins, les mêmes façons d'apprendre, ni les mêmes contraintes ; nous nous appuyons sur une gamme complète de différents formats pédagogiques, que nous pouvons mixer autant que nécessaire.

Nos séminaires, nos stages ou nos ateliers sont organisés en fonction du contexte, sur une thématique ou une actualité précise, et permettent aux apprenants de :

- Réactualiser et de remettre à niveau leur expertise en un temps resserré (une demi-journée à une journée de 6 à 250 participants),
- Échanger et de confronter leurs points de vue avec les autres participants, venus d'horizons différents,
- Bénéficier du regard des experts que nous mobilisons sur les problématiques et l'actualité de leurs métiers,
- Prendre du recul sur leur pratique professionnelle, d'élargir leur vision et leur réflexion.

Ils peuvent être organisés en présentiel, en classes virtuelles ou sous la forme de parcours blended - formation.



Consultez notre brochure digitale en ligne :

<https://indd.adobe.com/view/2b766750-955d-4b00-b27b-cfe60731689c>

NOUS POUVONS ORGANISER NOS FORMATIONS :

Ils rassemblent des collaborateurs venus de différentes entreprises d'un même groupe, dans nos locaux et permettent aux apprenants de :

- Se consacrer entièrement à leurs apprentissages, en dehors de leur contexte professionnel habituel,
- Échanger avec des personnes venues d'autres entreprises sur leurs bonnes pratiques,
- Enrichir les expériences et la vision de chacun, de créer ou de développer un réseau professionnel.

Ils rassemblent des collaborateurs venus d'une même organisation professionnelle, dans ses locaux ou bien les notres et permettent aux apprenants de :

- Bénéficier d'une formation totalement adaptée à leurs besoins et à ceux de leur structure,
- Intégrer la réalité de leurs pratiques et de leur métier à la formation dispensée,
- Se retrouver entre collègues, dans un contexte différent de celui de la pratique habituelle.



INTERVENTION FLASH

Nous proposons des interventions de plus courte durée



1-INTERVENTION EN WEBINAIRE

Chaque thème de formation proposé dans notre sommaire peut faire l'objet d'une intervention flash.

Une telle intervention ne remplace pas un stage complet, elle vise un objectif plus ciblé. Elle permet d'évoquer une problématique, exposer un outil de compréhension et de résolution puis laisser un temps de questions – réponses.

Nous pouvons aussi aborder un enjeu juridique ou sociétal porté par une loi (chasse au plastique, lutte contre les discriminations,...)

L'objectif est d'apporter en peu de temps à un public élargi une connaissance pratique exploitable rapidement.

QUEL BÉNÉFICE ?

Elle permet ainsi de sensibiliser un public à un sujet méconnu ou mal connu, pour susciter un intérêt sur un thème souhaité par le commanditaire.

Nous favorisons une mobilisation

Nous pouvons aussi participer à une animation d'une communauté spécifique par des RDV pluriels annuel

COMMENT CELA MARCHE ?

NOTRE TARIF : 2000 € : Préparation et intervention du webinaire d'une heure pour un intervenant.

2- INTERVENTION

AVEC NOS OUTILS 360 ET 180°

Les outils 360° ou 180° sont des outils qui permettent de mesurer la manière dont sont perçues et vécues les pratiques managériales par les personnes concernées.

Ils se présentent sous forme de questionnaires dont les items peuvent cibler soit la pratique managériale globale soit une thématique spécifique (comme l'animation de réunion ou la pratique de la délégation).

Plusieurs versions existent, élaborées et vendues par des éditeurs de test. Elles sont adaptées à différents besoins et objectifs. Nous vous proposons l'outil adapté à votre demande.

Le questionnaire comprend deux versions :

- Une version rédigée à la première personne est auto évaluative
- Une version rédigée à la troisième personne est une évaluation des pratiques managériales par ceux qui côtoient le manager (subordonnés, pairs, supérieurs éventuellement).

Certaines sont en version papier et donc présentent l'avantage de la souplesse d'utilisation et du prix, d'autres sont plus élaborées et sont réalisées sur informatique.

L'apport essentiel d'une évaluation 360° (management intermédiaire) ou 180° (pour le top management) est de favoriser une prise de conscience des effets de la pratique managériale.

Cette prise de conscience ouvre la possibilité d'une communication sur le management entre un supérieur hiérarchique, ses collaborateurs et éventuellement son propre supérieur hiérarchique.

Il permet au bénéficiaire de bien cibler les pistes pour progresser dans ses pratiques et ainsi définir un plan d'action.

La démarche est individuelle et sur la base du volontariat. Après un entretien téléphonique de clarification de votre besoin, un questionnaire en format papier ou dématérialisé vous sera proposé.

Pour votre auto-évaluation, il est rédigé à la première personne. Pour votre évaluation par d'autres, les mêmes items sont rédigés à la troisième personne.

Lors de ce premier entretien, d'une durée de 1 heure, la démarche vous sera expliquée. Vous choisirez vous-même les personnes qui vous évalueront.

Lors d'un second entretien, d'une durée de 3 h, vous pourrez comparer les résultats de l'évaluation avec votre auto-évaluation. Avec le consultant, vous en ferez l'analyse en vue d'établir votre plan d'action.

Ce travail peut se faire aussi bien en présentiel qu'à distance.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Nous pouvons, en complément ou en remplacement de nos stages présentiels, organiser des sessions en classe virtuelle.

Le découpage de la classe virtuelle est choisi selon les objectifs pédagogiques à atteindre et les contraintes organisationnelles des stagiaires. Ainsi, une journée de 6h pédagogiques peut se découper au choix selon les situations en :

- Une session unique de 6h intégrant une pause méridienne,
- Deux sessions de 3h réparties sur deux jours,
- Trois sessions de 2h réparties sur 3 jours,
- Quatre sessions d'une heure trente réparties sur 4 jours.

Dès que le stagiaire se connecte via un lien à sa classe virtuelle, cela lui permet virtuellement d'être en lien avec son groupe et son formateur.

Chaque stagiaire peut ainsi retrouver ainsi les mêmes possibilités qu'en présentiel :

- Échanger verbalement avec tous,
- Suivre un powerpoint,
- Poser des questions ou partager une expérience,
- Enrichir un brainstorming,
- Réaliser une mise en situation et bénéficier d'un feed-back sur le dialogue réalisé,
- Réaliser des travaux personnels (renseigner des exercices, des quiz, des questionnaires).

Chaque stagiaire peut aussi découvrir de nouveaux modes de participation :

- Clavarder en privé ou auprès de tous via le chat,
- Co-construire en groupe un support sur un tableau blanc partagé,

Participer à un sous-groupes avec possibilité de formaliser son travail sur un tableau blanc qui sera partagé en séance plénière,

Nos groupes peuvent aller de 4 à 15 participants selon les thèmes.

NOTRE TARIF :

Selon le modèle d'évaluation choisi.

Différents questionnaires peuvent être utilisés selon votre besoin. Nous vous transmettrons le devis après un premier entretien nécessaire pour identifier le questionnaire adéquat.

NOS INTERVENTIONS EN CLASSES VIRTUELLES

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Nous pouvons, en complément ou en remplacement de nos stages présentiels, organiser des sessions en classe virtuelle.

Le découpage de la classe virtuelle est choisi selon les objectifs pédagogiques à atteindre et les contraintes organisationnelles des stagiaires. Ainsi, une journée de 6h pédagogiques peut se découper au choix selon les situations en :

- Une session unique de 6h intégrant une pause méridienne,
- Deux sessions de 3h réparties sur deux jours,
- Trois sessions de 2h réparties sur 3 jours,
- Quatre sessions d'une heure trente réparties sur 4 jours.

Dès que le stagiaire se connecte via un lien à sa classe virtuelle, cela lui permet virtuellement d'être en lien avec son groupe et son formateur.

Chaque stagiaire peut ainsi retrouver ainsi les mêmes possibilités qu'en présentiel :

- Échanger verbalement avec tous,
- Suivre un powerpoint,
- Poser des questions ou partager une expérience,
- Enrichir un brainstorming,
- Réaliser une mise en situation et bénéficier d'un feedback sur le dialogue réalisé,
- Réaliser des travaux personnels (renseigner des exercices, des quiz, des questionnaires).

Chaque stagiaire peut aussi découvrir de nouveaux modes de participation :

- Clavarder en privé ou auprès de tous via le chat,
- Co-construire en groupe un support sur un tableau blanc partagé,
- Participer à un sous-groupe avec possibilité de formaliser son travail sur un tableau blanc qui sera partagé en séance plénière,

Nos groupes peuvent aller de 4 à 15 participants selon les thèmes.



Retrouvez nos formations éligibles en classes virtuelles grâce à ce logo

Nous pouvons utiliser votre dispositif.
Nous utilisons des systèmes indépendants de votre entreprise.

SOIT AVEC LA CLASSE VIRTUELLE CLASSILIO

Présentation :
<https://www.classilio.com/index.php/classe-virtuelle/>

AVANTAGE : Leader en classe virtuelle, cette société française aux serveurs hébergés en France, répond à toutes les exigences en matière de RGPD. Facile d'utilisation, elle ne nécessite pas que les stagiaires téléchargent une application pour rejoindre la classe virtuelle depuis leur ordinateur. Une application mobile existe également pour ceux qui feraient le choix d'utiliser leur tablette ou leur téléphone pour rejoindre la classe virtuelle. Cet outil intègre la feuille de présence (temps de connexion par personne lors de la classe) et la possibilité de mettre en place une évaluation à chaud.

SOIT AVEC LA CLASSE VIRTUELLE ZOOM OU TEAMS

Présentation : <https://zoom.us/fr-fr/meetings.html>
<https://www.microsoft.com/fr-fr/microsoft-teams>

AVANTAGE : Leader international des réunions à distance, cette société américaine a développé un outil simple permettant à plusieurs personnes de se retrouver. Il nécessite que les stagiaires aient préalablement installé l'application de façon gratuite.

Les participants peuvent se connecter, à partir d'un lien que nous leur adressons de :

- Leur ordinateur (PC ou Mac), portable ou fixe,
- Leur tablette.

Pour lever toutes les appréhensions et problèmes techniques, nous organisons systématiquement quelques jours avant la classe virtuelle un test de connexion et guidons les participants dans la découverte des outils. Ainsi, la classe virtuelle peut démarrer directement sur l'essentiel, à savoir le contenu pédagogique et les apprentissages.

LES 8 TEMPS DE NOTRE DÉMARCHÉ PÉDAGOGIQUE



1 COMPRENDRE VOTRE DEMANDE ET RÉPONDRE À VOTRE CAHIER DES CHARGES

2 VALIDER LE PROJET

3 PRÉPARER LE DISPOSITIF DE DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES

- Rencontre du commanditaire et validation du projet
- Immersion
- Option - Constituer un groupe de travail
 - Les situations à travailler sont recensées
 - Les préventions primaire, secondaire et tertiaire sont identifiées. Un BOOK est formalisé pour identifier qui fait quoi selon quelles situations.
 - Les supports sont adaptés pour être validés
- Préparer et faire valider les supports

4 PRÉPARER UN DISPOSITIF EN BLENDED FORMATION, SI BESOIN

Module à distance	Présentiel	Suivi individuel	ÉVALUATION
Les contenus sont présentés préalablement au stage Un quiz permet de réaliser une première évaluation	Le présentiel est consacré aux questions des participants et à l'entraînement	Suivi à distance avec le consultant à l'aide de tél, mail ou de notre outil whereby.com	Une évaluation des compétences acquises est réalisée via des mises en situation avec comédien(s) ou la mise en place d'un jury.

5 ORGANISER UN STAGE PILOTE À AJUSTER

6 PROPOSER UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Nous proposons pour chaque participant un suivi sous la forme de 3 heures avec son consultant. Le contact se réalise par téléphone, par mail ou par notre outil WhereBy.

7 PROPOSER UN MODULE À DISTANCE POST FORMATION

Avec nos comédiens et notre partenaire multimédia, nous réalisons des vidéos face à la caméra ou en situation réelle avec plusieurs options possibles.

8 PROPOSER UNE ÉVALUATION FINALE DES COMPÉTENCES ACQUISES

- Évaluation à l'aide d'une mesure des compétences réellement mobilisées en situation à l'aide de la constitution de jury ou de la création de quiz avec mises en situation.
- Identification du plan d'action de suivi pertinent à réaliser par la hiérarchie par exemple.

LES 4 TEMPS DE NOTRE ÉVALUATION



A l'appui de notre dispositif Qualité, 4 temps encadrent l'évaluation de nos formations.

AVANT LA FORMATION

Avant même d'entamer le processus de formation, il s'agit d'évaluer les besoins spécifiques et des éventuels pré-requis pour la structure cliente.

Ensuite, nous proposons de mettre en place un outil d'évaluation du niveau de connaissance des stagiaires (par exemple : test de connaissance, quiz, entretien pré-formation) afin de faciliter la mesure du chemin parcouru avant et après la formation.

PENDANT LA FORMATION

Tout au long de la formation et ce, quelle qu'en soit la durée, le formateur valide la compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant. C'est un excellent moyen de valider l'efficacité et la pertinence du dispositif sur place.

La plupart des formateurs utilisent dans ce contexte des tests ou des mises en situation qui confirment la compréhension et facilitent la mémorisation de l'apprentissage sur le long terme. Le séquençage avec un travail intersession y contribue aussi, ainsi que les accompagnements digitaux qui peuvent venir en sus des temps présentiels.

A L'ISSUE DE LA FORMATION

A la fin de chaque formation, nous formalisons systématiquement un temps d'évaluation à chaud à partir d'un questionnaire de mesure de la satisfaction des participants sur tous les éléments du dispositif tels que le contenu, la méthode du formateur, ses compétences pédagogiques, l'organisation du cursus...

Et dès lors que nous avons formalisé un outil d'évaluation du niveau initiale de connaissance des stagiaires, nous réalisons alors également une évaluation finale des connaissances des stagiaires pour valider l'efficacité du cursus à chaud. Les outils les plus fréquemment utilisés restent les quiz, les questionnaires vrai-faux, ou encore les questionnaires d'auto-évaluation avant-après.

QUELQUES MOIS APRÈS LA FORMATION

Trois à six mois après la formation, il est parfois utile de mesurer son impact en situation professionnelle et plus précisément sa valeur ajoutée pour le salarié (c'est l'évaluation de transfert) et pour l'entreprise. On parle d'évaluation à froid.

Nous pouvons utiliser plusieurs méthodes pour évaluer cette étape :

- Une grille d'analyse de l'évolution des comportements suite à la formation,
- Une analyse de l'évolution des objectifs individuels, de l'efficacité et de l'efficacité du salarié à son poste,
- Une analyse de l'évolution des indicateurs de performance,
-



06.

NOS TARIFS ET CGV

ACHAT

Tout achat d'une formation doit être confirmé par un bon de commande, une convention ou un devis signé.

CONFIRMATION D'INSCRIPTION, PROGRAMME, CONVENTION DE FORMATION ET ATTESTATION DE SUIVI DE FORMATION

- Dès réception d'une demande, un devis est envoyé sous 48h ouvrées au responsable de la demande accompagné du programme de la formation concernée.
- Dès accord :
 - Une convention en double exemplaire est envoyée. Un exemplaire dûment signé par le responsable de l'inscription doit impérativement être retourné à l'entreprise, avant le début de la formation.
 - Ou un bon de commande est envoyé par le responsable de la commande ou son gestionnaire à notre entreprise.

La confirmation aux participants, lorsque nous en avons la charge, intègre la présentation du programme de la formation, la date, le lieu (avec un plan d'accès) et les horaires.

- A l'issue de chaque formation, l'attestation de présence et les évaluations de stage sont adressées au responsable de l'inscription, avec la facture correspondante.

NOS TARIFS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les inscriptions aux formations organisées impliquent l'adhésion pleine et entière du responsable de l'inscription et du participant aux présentes conditions générales de vente.

POLITIQUE DU HANDICAP

Partenaire de nombreuses administrations publiques et de grands groupes privés, Manager Formation s'est engagé depuis plus de 30 ans dans une politique forte en faveur de l'intégration de personnes ayant un handicap. C'est pourquoi, dans nos pratiques de recrutement, nous avons intégré que handicap ne signifie pas incompétence et nous restons centré sur la qualification et les compétences. Ainsi, parmi nos consultants permanents, nous avons accueilli deux personnes porteuses de handicap, adaptant nos process à leur situation. Par ailleurs, dans nos stages, nous portons une vigilance toute particulière à permettre une accessibilité totale à nos formations, qu'elles se tiennent en présentiel ou en distanciel, via des e-learning ou des classes virtuelles. C'est ainsi que nous mettons en place les outils nécessaires pour :

- Permettre l'accessibilité numérique des données aux personnes en situation de handicap
- Favoriser l'accueil d'un stagiaire présentant un déficit auditif ou visuel. Nous mettons notamment à la disposition du stagiaire la possibilité de se faire accompagner par l'interprète de son choix (handicap auditif) et veillons à ce que l'ensemble de nos contenus vidéos puissent être sous-titrés.
- Permettre l'accueil des personnes à mobilité réduite (PMR) dès lors que nous sommes responsables de proposer des locaux pour les stages.

A sa demande, nous pouvons entrer en contact avec la personne en situation de handicap et/ou lui soumettre un questionnaire afin d'apporter des réponses individualisées et adaptées permettant de supprimer ou au moins réduire les difficultés rencontrées.

ANNULATION

Toute demande d'annulation d'une inscription à l'initiative du participant ou du responsable de l'inscription doit être notifiée par écrit à notre entreprise et parvenue au moins 8 jours calendaires avant le début de la formation.

Si le prestataire ou le client annule l'action de formation prévue, la partie défaillante se verra facturer à titre d'indemnité :

- 50% du montant de la prestation si la totalité ou une partie d'action était annulée moins d'un mois avant la date fixée,
- 75% du montant de la prestation si la totalité ou une partie d'action était annulée moins d'une semaine avant la date fixée.
- 100% du montant de la prestation si la totalité ou une partie d'action était annulée la veille ou le jour même.

TARIFS, PAIEMENT

Les prix des formations ou bilan de compétences sont indiqués en Euros, et ne comprennent pas les frais de restauration et d'hébergement des participants.

Le tarif est net de taxe pour l'entreprise EMC3 entreprise (non assujetti à la TVA) ou complété de 20% de TVA pour Manager Formation (assujetti à la TVA).

- Avec un animateur : entre 1100€ et 1400 € la journée (nets de taxe ou HT),
- Avec un comédien en co-animation : entre 650 € et 750 € (nets de taxe ou HT),
- Séminaire (de 20 à 100 personnes) : de 1400 € à 1800 € (nets de taxe ou HT),
- Bilan de compétences : de 1900 € (pour toute demande de bilan ou d'évolution professionnelle) à 3800 € (pour toute demande de mobilité des dirigeants de la Fonction Publique) pour 19 heures d'accompagnement (nets de taxe ou HT).

Les factures sont payables comptant et sans escompte, au plus tard à la date d'échéance figurant sur celles-ci, par chèque, traite, virement bancaire ou postale. Toute facture non payée à l'échéance porte intérêt, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à un taux annuel égal à deux fois le taux de l'intérêt légal, calculé par mensualité. Ces pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. En cas de non-règlement des factures à l'échéance prévue, le client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues.

COMPÉTENCE, CONTESTATION

Sera seul compétent, en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la commande, le Tribunal de Commerce de Paris ou son Président en matière de référé, à moins que EMC3 Entreprise ou Manager Formation ne préfèrent saisir toute autre juridiction compétente. Le client accepte cette attribution de juridiction sans aucune restriction ni réserve.



**ILS NOUS
FONT
CONFIANCE**

DEPUIS PLUS DE 30 ANS

ILS NOUS FONT CONFIANCE



SECTEUR TRANSPORT

Urbain – Interurbain- Tourisme – Ferroviaire

100 réseaux en France auprès de : SNCF - THELLO - KEOLIS
- TRANSDEV - AGIR - VEOLIA - des régies de transport
indépendantes - AEROBAG - ROISSY TRANSPORT - ...

+ 90.000 stagiaires formés

SECTEURS SOCIAL ET LOGEMENT

LIA - CAF - FRANCE HABITATION - ICF - ICF LA SABLIERE - COOPERATION
ET FAMILLE (LOGEMENT FRANÇAIS) - LOGIREM - UNICIL - HABITAT 70 -
OPH 81 - VALOPHIS HABITAT OPH 94 - HAUTS-DE-SEINE HABITAT -
OPAL - SNI - ANGERS LOIRE HABITAT - CONFLUENCE HABITAT -
GHI - SA DU HAINAUT - SEMIV - VAR HABITAT - NANTES HABITAT -
AQUITANIS ...

+ 10.000 stagiaires formés

FONCTION PUBLIQUE

LES MINISTÈRES (ADMINISTRATIONS CENTRALES ET SERVICES DÉCONCENTRÉS) :
ARMÉES (CFMD, COMMISARIATS DES ARMÉES, ÉTATS MAJOR DE LA
GENDARMERIE...) - INTÉRIEUR (CHEMI, POLICE, GENDARMERIE,
PRÉFECTURES...) , EMPLOI-SANTÉ-TRAVAIL-ÉDUCATION NATIONALE (RECTORATS)
- JEUNESSE – SPORTS - FINANCES (IGPDE...) - JUSTICE (COUR D'APPEL) -
CULTURE - ECOLOGIE (CVRH, DGAC...) , SERVICES DU PREMIER MINISTRE
(SGDSN, ANSSI, DILA, ENA-INSP) - MINISTÈRE DE L'EUROPE ET DES
AFFAIRES ÉTRANGÈRES...

CESE - ASSEMBLÉE NATIONALE ...

ÉTABLISSEMENTS PUBLICS (MUSÉES, UNIVERSITÉS, ONEMA, CNDS, INSEP...) ...

COLLECTIVITÉS TERRITORIALES : CONSEILS GÉNÉRAUX - CONSEILS RÉGIONAUX
- VILLE DE PARIS - MAIRIES ...

+ 130.000 stagiaires formés

SECTEURS ASSURANCES ET FINANCES

GFI - AGF - Allianz - Assurance Mutuelle des Motards - Chambre
Syndicale des Banques Populaires - Banque de France - Caisse
des Dépôts...

+ 3.000 stagiaires formés

SECTEURS EAU ENERGIE ET TELECOM

EDF - ENEDIS - GRDF - ORANGE - VEOLIA - OVIANCE ...

+ 35.000 stagiaires formés

SECTEURS INFRASTRUCTURE ET INDUSTRIE

SANEF - SAPN - ROUTALIS - EFFIA - APRR - VINCI - INDIGO
- URBIS PARK, GRAND PORT MARITIME DE DUNKERQUE - RANK XEROX -
RENAULT - AROSPATIALE - CHAMPIGNON DE FRANCE - LURBERRI...

+ 10.000 stagiaires formés

SECTEUR SANTE

AGENCES RÉGIONALES DE SANTE - ASSISTANCE PUBLIQUE HOPITAUX DE
PARIS - ASSISTANCE PUBLIQUE HOPITAUX DE MARSEILLE - FONDATION SANTE
SERVICE - CENTRE HOSPITALIER SUD FRANCILIEN - CLINIQUE ALLERAY
LABROUSTE - HOPITAL DU VAL DE GRACE...

+ 2.500 stagiaires formés

SECTEUR DES JEUX

PMU - LE TROT - PMH - FRANCE GALOP - CHEVAL FRANÇAIS
- SECF - AFASEC - CASINOS ...

+ 8.000 stagiaires formés

SECTEURS CONTROLE ET LUTTE ANTI-FRAUDE

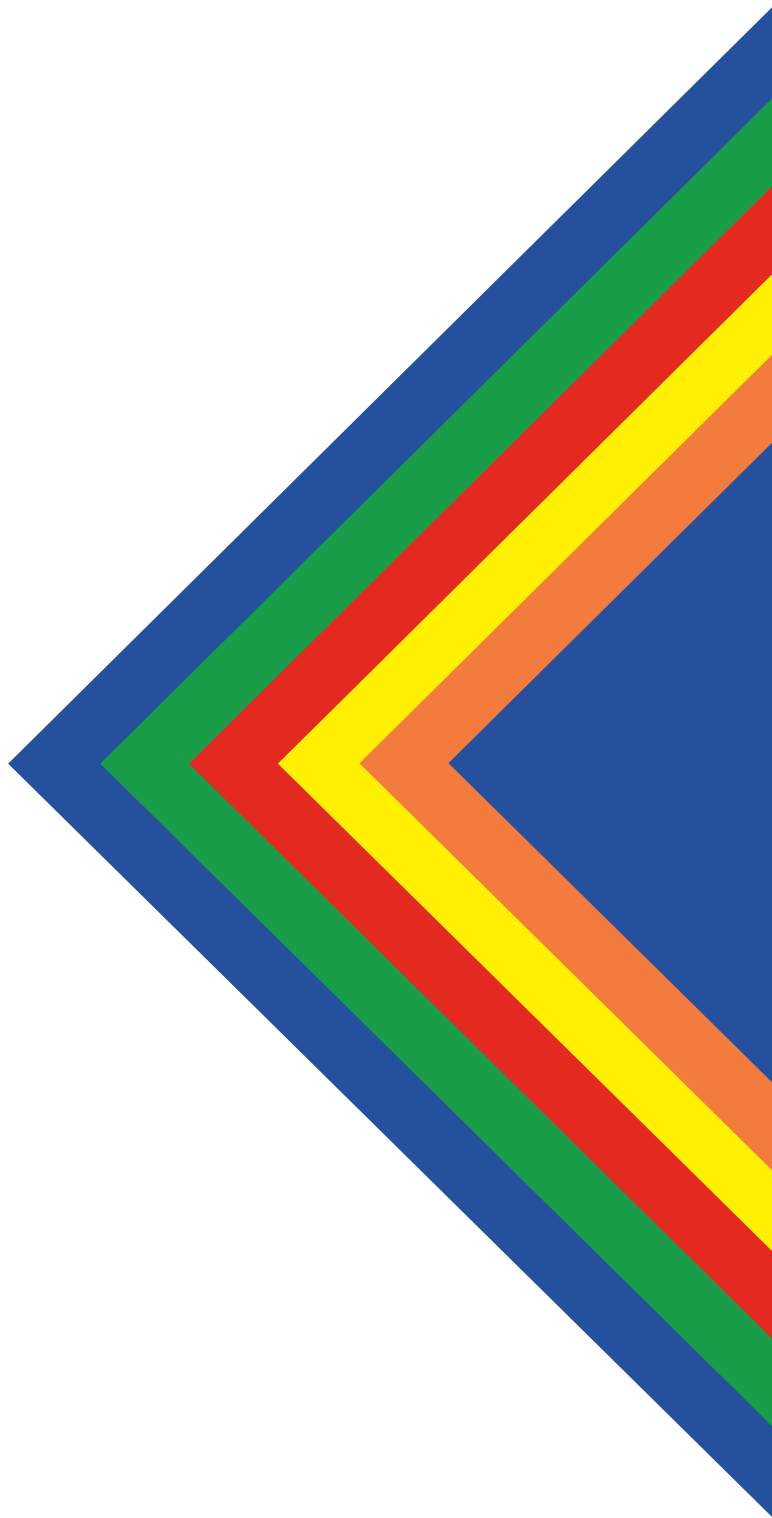
DIRECCTE - DGCCRF - ENCCRF - AUTORITÉ DE LA CONCURRENCE
- VÉRIFICATEURS DES TRANSPORTS - INSPECTEURS DES CAF - INSPECTEURS
ET CONTRÔLEURS DU TRAVAIL - COMMISSAIRES DE COURSES...

+ 6.000 stagiaires formés

SECTEURS ENSEIGNEMENT ET FORMATION

ENA-INSP - ENG - ENCCRF - INTEFP - INSEP - INSERR - ECOLE
CENTRALE DE PARIS - EPF - AGRO PARIS TECH - EDHEC - ENSERG
- ESCAE - ICN - CNAM - UNIVERSITÉS - ACADÉMIES - IGPDE...

+ 10.000 stagiaires formés







SIÈGE PARIS

59, avenue Victor Hugo – 75116 Paris
Tél. 01.45.78.37.76 – Fax. 01.40.58.18.09
contact@managerformation.fr

FONCTION PUBLIQUE (Etat, collectivité , établissement publique)

Didier BACHELET	didier.bachelet@managerformation.fr	06 07 01 34 35
Florence BELLEMIN	florence.bellemin@managerformation.fr	06 82 67 90 47

SECTEUR PRIVÉ ET GRANDES ENTREPRISES PUBLIQUES

TRANSPORT
SOCIAL ET LOGEMENT
ENERGIE ET TÉLÉCOM
INFRASTRUCTURE
HÔPITAUX ET CLINIQUE

Patricia ROUSSOT	patricia.roussot@managerformation.fr	06 80 92 09 23
------------------	--------------------------------------	----------------

FINANCES . ASSURANCES
JEUX

Didier BACHELET	didier.bachelet@managerformation.fr	06 07 01 34 35
-----------------	-------------------------------------	----------------



Certification QUALIOPi pour nos deux organismes de formation :

- Manager Formation pour les actions de formation
- EMC3 Entreprise pour les actions de formation et les bilans de compétences