

10 #

# PRÉVENTION DES RPS & ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT



éléas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL  
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

# Prévention des risques psychosociaux pour la ligne managériale

Référence E111



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Se familiariser avec les concepts des risques psychosociaux
- Comprendre le rôle de prévention du manager
- Détecter les situations de risques psychosociaux
- Conduire l'entretien de prévention et analyser la situation
- Agir vis-à-vis d'un salarié en difficulté



## PROGRAMME

### Comprendre les risques psychosociaux (RPS)

- Les impacts sociétaux, le cadre juridique et la définition des risques psychosociaux
- Les facteurs de risques et leur interaction
- Les risques et transformations
- Les trois niveaux de la prévention, l'environnement de la prévention

### Le stress et les autres RPS

- Le stress : le mécanisme endocrinien
- Focus : le harcèlement moral et sexuel au travail et les situations de violence

### Le rôle de la ligne hiérarchique dans la prévention des RPS

- Une dimension protectrice de l'organisation
- Les missions et les compétences de la ligne managériale
- Les leviers pour agir en prévention primaire
- Repérer les risques, les indices et développer une culture de la vigilance
- Les situations difficiles : comment les anticiper ?

### Prendre en charge les personnes en difficulté

- Les conditions et le déroulement de l'entretien (mettre en confiance, poser le cadre) et les étapes clés
- Savoir se préserver dans le temps : la gestion émotionnelle des situations difficiles, prendre soin de soi.

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Managers et salariés en situation d'encadrement



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant management et RH, psychologue clinicien/ du travail ou psychosociologue, formateur coach



### Moyens pédagogiques

- Echanges
- Mises en situations
- Etudes de cas
- QCM
- Autodiagnostic et plan d'actions personnel



### Effectif

Distanciel : 4 minimum à 8 personnes maximum  
Présentiel : 6 minimum à 10 personnes maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation. Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session.



### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 1 800 € HT pour 1 journée d'animation

Sur-mesure : sur devis, nous contacter

# Prévention des risques psychosociaux et management attentionné

Référence E103



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les concepts des risques psychosociaux
- Comprendre le rôle de prévention du manager
- Détecter les situations de risques psychosociaux
- Agir vis-à-vis d'un salarié en difficulté
- Définir les traits principaux d'un management attentionné



## PROGRAMME

### Qu'est-ce que manager aujourd'hui ?

- Concilier les besoins de l'entreprise et de ses parties prenantes
- La ligne hiérarchique et l'accompagnement des salariés
- Qu'est-ce que le management attentionné ?

### Comprendre les RPS et clarifier les notions clés

- Définitions et facteurs de risques
- Focus sur les contextes de transformations
- Les trois niveaux de la prévention
- Les leviers de la prévention primaire
- L'environnement de la prévention

### Outils d'analyse : repérer les facteurs de risques et leurs indices et prendre en charge les personnes en difficulté

- Développer une culture de la vigilance sur les individus : les indices, repérer le stress et la complexité de la vigilance
- Savoir anticiper les situations difficiles
- Savoir analyser une situation à risque
- Organisation, cadrage et étapes de l'entretien
- Comment aborder un problème personnel ?

### Les techniques de management « anti-risques psychosociaux »

- L'écoute active
- Le management par la reconnaissance
- Exercices de mise en situation :
- Conflit avec un collaborateur : apprendre à pratiquer la critique acceptable
- Conflit entre deux collaborateurs : l'intermédiation
- Apprendre à orienter vers les solutions
- La gestion des changements
- Élaborer des solutions et les partager

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Managers et salariés en situation d'encadrement soucieux d'améliorer leurs pratiques managériales en faveur de la prévention des risques psychosociaux.



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant management et RH, psychologue clinicien/ du travail ou psychosociologue, formateur coach



### Moyens pédagogiques

- Echanges
- Mises en situations
- Etudes de cas
- QCM
- Autodiagnostic et plan d'actions personnel



### Effectif

Distanciel : 4 minimum à 8 personnes maximum  
Présentiel : 6 minimum à 10 personnes maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation  
Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session



### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 1 800€ HT pour 1 journée d'animation

Sur-mesure : sur devis, nous contacter



éléas  
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL  
RISQUES PSYCHOSOCIAUX



# Prévention et gestion des risques psychosociaux pour les membres du CSE/CSSCT

Référence E113



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les concepts des risques psychosociaux
- Détecter les situations de risques psychosociaux
- Agir vis-à-vis d'un salarié en difficulté
- Travailler en réseau avec les autres acteurs de la prévention
- Intervenir avec bienveillance, dans le respect des personnes et la confidentialité



## PROGRAMME

### Mieux connaître et détecter les situations de RPS

- Définitions : les risques psychosociaux, le stress, le harcèlement moral et sexuel, violences
- Les facteurs de risques, leurs interactions et leurs transformations
- Le stress : définition, mécanisme et physiologie
- Comment agir sur les facteurs de stress ?
- Les autres situations de risques psychosociaux : le harcèlement moral et sexuel au travail et les situations de violence

### Dimensions juridiques et rôles des acteurs

- Le cadre juridique
- Les trois niveaux de la prévention
- Le rôle du CSE/CSSCT
- S'appuyer sur l'environnement de la prévention

### Développer une culture de la vigilance

- La complexité de la vigilance
- Comment repérer le stress ?
- Analyser une situation à risque
- Les conditions de réalisation de l'entretien

### Connaître les principes d'intervention en réseau

- Les ressources internes et externes ;
- Les étapes d'un entretien, la checklist de questions à poser, la synthèse de l'entretien de prévention
- Quelle posture adopter dans le cas d'une situation difficile ?
- Les étapes de l'analyse des situations : les dires, les perceptions
- Les principes d'une intervention en réseau : réunir toutes les ressources

### Savoir se préserver dans le temps

- Les différentes façons de gérer sa paix intérieure
- Prendre appui sur le réseau

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Membres du CSE/CSSCT ou appelés à le devenir



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant management et RH, psychologue clinicien/ du travail ou psychosociologue, formateur coach



### Moyens pédagogiques

- Echanges
- Mises en situations
- Etudes de cas
- QCM
- Autodiagnostic et plan d'actions personnel



### Effectif

Distanciel : 4 minimum à 8 personnes maximum  
Présentiel : 6 minimum à 10 personnes maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation  
Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session



### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 1 800 € HT pour 1 journée d'animation

Sur-mesure : sur devis, nous contacter

# Déployer une démarche de prévention des risques psychosociaux en tant qu'acteur RH

Référence E112



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les concepts RPS
- Comprendre le rôle des RH dans la prévention
- Détecter les situations de RPS
- Conduire l'entretien de prévention et analyser la situation
- Agir vis-à-vis d'un salarié en difficulté



## PROGRAMME

### Mieux connaître les RPS : enjeux, cadre juridique, définitions et notions clés

- Les impacts sociétaux des RPS, le cadre juridique
- La définition des RPS et les modèles explicatifs globaux
- Le stress : son mécanisme endocrinien et comment agir ?
- Focus : le harcèlement moral et sexuel au travail et les situations de violence

### Le RH : un rôle d'intermédiation et les interventions en réseau

- Les missions de prévention et le rôle d'intermédiation
- Les risques et les transformations
- Les trois niveaux de la prévention, l'environnement de la prévention et la gestion en réseau

### Repérer les risques et leurs indices

- L'identification des facteurs de risques
- La culture de la vigilance sur les individus : les indices, repérer le stress, la complexité de la vigilance
- Les situations difficiles : comment les anticiper ?

### Prendre en charge les personnes en difficulté

- Déroulement de l'entretien (mettre en confiance, poser le cadre) ;
- Les étapes de l'entretien, les questions à poser, la synthèse de l'entretien de prévention
- L'analyse des situations : les étapes de l'analyse des situations (les dire et les cas complexes)
- Savoir se préserver dans le temps : la gestion émotionnelle des situations difficiles et prendre soin de soi.

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Responsables et collaborateurs RH en charge du développement RH, de l'accompagnement social et des relations professionnelles. Membres des équipes médico-sociales



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant management et RH, psychologue clinicien/ du travail ou psychosociologue, formateur coach



### Moyens pédagogiques

- Echanges
- Mises en situations
- Etudes de cas
- QCM
- Autodiagnostic et plan d'actions personnel



### Effectif

Distanciel : 4 minimum à 8 personnes maximum  
Présentiel : 6 minimum à 10 personnes maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation. Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session.



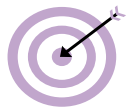
### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 1 800 € HT pour 1 journée d'animation

Sur-mesure : sur devis, nous contacter

# Prévenir les risques psychosociaux dans un contexte de réorganisation

Référence E118



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Sensibiliser les managers à la gestion des risques psychosociaux en contexte de réorganisation
- Renforcer les compétences des managers d'une manière ciblée à partir d'une approche terrain
- Conforter le maintien du leadership des managers
- Etre outillé pour identifier et gérer en réseau les situations sensibles qui pourront se présenter au cours du déroulement du projet de réorganisation



## PROGRAMME

### Connaître le processus et comprendre les effets d'un contexte de réorganisation

- Les conséquences pour l'ensemble des collaborateurs
- Le rôle de la ligne hiérarchique en matière de prévention

### Quelle posture de prévention en contexte de réorganisation ?

- Comment communiquer en contexte de réorganisation ?
- Comment gérer l'incertitude ?
- Comment maintenir la confiance et assurer la cohésion des équipes ?

### Comment intervenir vis-à-vis d'un collaborateur en difficulté ?

- Exercices de mises en situation en lien avec les dispositifs d'accompagnement mis en place au sein de l'entreprise
- Les principes de la prévention en réseau
- Comment tenir dans le temps pour un manager en contexte de réorganisation ?

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Managers, RH, représentants du personnel ou comité de direction



### Pré-requis

Une formation préalable à la prévention et à la gestion des risques psychosociaux



### Intervenant

Consultant formateur, psychologue clinicien, psychologue du travail ou psychosociologue



### Moyens pédagogiques

- Apports théoriques, historiques et psychologiques
- Méthode participative
- Analyse des pratiques



### Effectif

Distanciel : 4 minimum à 8 personnes maximum  
Présentiel : 6 minimum à 10 personnes maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation. Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session.



### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 1 800 € HT pour 1 journée d'animation

Sur-mesure : sur devis, nous contacter

# Etre préventeur ou référent risques psychosociaux au sein d'un réseau interne

Référence E114

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser la problématique des RPS
- Repérer les signes avant-coureurs
- Dépasser ses freins et ceux des personnes en difficulté
- Conduire l'entretien de prévention et analyser la situation avec recul
- Apprendre à collaborer avec les ressources aidantes
- Intervenir avec bienveillance, dans le respect des personnes et la confidentialité

## PROGRAMME

### Être préventeur : enjeux, périmètre, cadre d'intervention, environnement

- Les responsabilités et les limites
- Le cadre d'intervention et la charte éthique
- Travailler en réseau avec les autres acteurs de l'entreprise

### Les risques psychosociaux, de quoi parlons-nous ?

- Les enjeux humains, sociaux, économiques et le cadre juridique
- Définitions : les risques psychosociaux, le stress, le harcèlement moral et sexuel, les violences
- Les différents facteurs de risques et les situations en cause
- Les modèles explicatifs : Karazek, Siegrist, Gollac, etc.
- Comment agir sur les « stressseurs » professionnels ?
- La physiologie du stress : les mécanismes du stress (travaux de Hans Selye)
- Repérer les premiers symptômes
- Solliciter un salarié en difficulté apparente

### Les outils d'analyse

- Différencier les facteurs, les risques et les troubles
- Développer la culture de la vigilance
- Comment analyser une situation à risque ?
- Les trois niveaux de la prévention

### Conduire un entretien de prévention

- Les conditions de réalisation de l'entretien et le déroulement : mettre en confiance, poser le cadre
- Les étapes de l'entretien, la checklist des questions et la synthèse
- L'entretien dans le cadre d'une situation difficile
- Les bonnes postures à adopter
- Savoir observer : analyser les dires, les composantes et les impacts de la communication, l'écoute active
- Les étapes de l'analyse des situations, les acteurs et les leviers
- Prendre soin de soi et travailler en réseau

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



### Publics concernés

Managers et salariés en situation d'encadrement



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant management et RH, psychologue clinicien/ du travail ou psychosociologue, formateur coach



### Moyens pédagogiques

- Echanges
- Mises en situations
- Etudes de cas
- QCM
- Autodiagnostic et plan d'actions personnel



### Effectif

Distanciel : 4 minimum à 8 personnes maximum  
Présentiel : 6 minimum à 10 personnes maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation  
Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session



### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 1 800€ HT pour 1 journée d'animation

Sur-mesure : sur devis, nous contacter

# Gérer une situation complexe ou de crise

Référence E117



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Détecter en amont les situations difficiles
- Repérer les différents niveaux de demande : individuelle ou collective
- Savoir gérer les situations complexes en réseau
- Connaître ses ressources et ses limites
- Etre outillé pour identifier et gérer les situations difficiles de manière plus objective et construite



## PROGRAMME

### Les caractéristiques d'une situation à risque psychosocial

- Les caractéristiques d'une situation complexe
- Les indices et signaux faibles
- Les contextes qui nécessitent une vigilance particulière

### La culture de la vigilance

- Comment analyser une plainte ou une demande exprimée
- Les indices d'une situation difficile ou complexe dans la durée au niveau d'un collectif de travail
- Les indices d'une difficulté du point de vue du collaborateur

### La gestion émotionnelle des situations difficiles

- Quelles sont les situations que je redoute ?
- Comment prendre du recul face à une situation ?
- Comment tenir dans la durée lors d'un accompagnement difficile ?

### Accompagner les situations complexes avec les Instances Représentatives du Personnel (IRP)

- La question de la reconnaissance
- Un travail en partenariat est-il possible ? A quelles conditions ?
- Comment éviter la situation d'impasse dans le dialogue ?

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Cadre RH, managers



### Pré-requis

Formation à la prévention des situations à risque psychosocial



### Intervenant

Psychologue clinicien ou psychologue du travail



### Moyens pédagogiques

- Apports théoriques, pratiques et psychologiques
- Méthode participative
- Analyse de situations
- Analyse de pratiques



### Effectif

Distanciel : 4 minimum à 8 personnes maximum  
Présentiel : 6 minimum à 10 personnes maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation. Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session.



### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 1 800 € HT pour 1 journée d'animation  
Inter : 850€ HT tarif / participant

Sur-mesure : sur devis, nous contacter



# Le defusing face à un événement traumatique

Référence E119



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir réagir et intervenir pertinemment face à un événement traumatique
- Apporter un soutien adapté aux personnes impactées par l'évènement
- Le suivi des victimes d'un évènement grave
- L'accompagnement du salarié victime d'un traumatisme dans l'environnement de travail
- Etre outillé pour gérer les situations traumatiques.



## PROGRAMME

### Connaître les caractéristiques d'un évènement traumatique et ses conséquences

- Savoir réagir et intervenir pertinemment face à un tel évènement
- La posture des intervenants
- Savoir gérer ses émotions et sa communication
- Eviter l'isolement des personnes
- Limiter les effets de contagion, planifier un accompagnement, le faire en lien ou non avec une société de prévention des Risques Psychosociaux (RPS)

### Evaluation clinique d'un état de stress post-traumatique : aspects médicaux et psychologiques

- Définition du stress
- Les effets du stress adaptatif et le stress aigu
- Les réactions pathologiques au stress dépassé
- L'état de stress post-traumatique (PTSD)

### La défusion cognitive : réduire le risque de l'état de stress post-traumatique

- Les principes et les objectifs du defusing psychologique
- Limiter et contenir les effets désorganisateur de l'évènement sur le groupe et sa dynamique

### Mise en pratique du defusing psychologique collectif par le jeu de rôle

- Présentation de 3 situations pouvant donner lieu à la mise en place d'un defusing psychologique collectif
- Mise en place de 3 situations par les stagiaires : mise en situation et débriefing par le formateur

Bilan de formation pour chacun des participants.

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Managers opérationnels, médecins du travail, assistantes sociales, acteurs RH, etc.



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Psychologue clinicien, intervenant spécialisé en gestion d'évènements traumatiques



### Moyens pédagogiques

- Apports théoriques, pratiques et psychologiques
- Méthode participative
- Analyse de situations
- Analyse de pratiques



### Effectif

Distanciel : 4 minimum à 8 personnes maximum  
Présentiel : 6 minimum à 10 personnes maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation. Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session.



### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 1 800 € HT pour 1 journée d'animation

Inter : 850 € HT tarif / participant

Sur-mesure : sur devis, nous contacter

# Identifier et gérer les situations présumées de harcèlement moral

Référence E115



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser le cadre juridique
- Identifier les signaux
- Identifier et maîtriser les moyens d'action et de prévention
- Appréhender les méthodologies d'enquête à la suite d'un signalement lié à une situation présumée de harcèlement moral
- Accompagner les collaborateurs dans les situations de harcèlement moral



## PROGRAMME

### Cadre juridique du harcèlement moral et intégration des enjeux et des risques

- Cadre juridique - définitions
- Les enjeux et les risques (pourquoi se préoccuper de la problématique de harcèlement moral ?)

### Prévention des situations susceptibles d'engendrer du harcèlement moral

- Repérer les situations susceptibles d'engendrer du harcèlement moral
- Outils de prévention du harcèlement moral

### La gestion des signalements de suspicion de harcèlement moral

- Focus employeur : comment gérer un signalement et l'enquête
- Focus témoins ou victimes : pourquoi et comment signaler une situation de harcèlement moral

### Les actions concrètes en cas de harcèlement moral avéré ou de signalement infondé (gestion du problème, sanctions et prévention du contentieux éventuel)

- En cas de harcèlement moral avéré
- En cas d'accusation de harcèlement moral infondé

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Référent harcèlement, managers, public RH, représentants du personnel



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant formateur, avocat, juriste spécialiste du harcèlement sexuel et des agissements sexistes



### Moyens pédagogiques

- Quizz
- Eléments documentaires
- Mises en situation concrètes
- Jeux de rôles
- Exemples de situations rencontrées dans le quotidien professionnel



### Effectif

Distanciel : 4 minimum à 8 personnes maximum  
Présentiel : 6 minimum à 10 personnes maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation  
Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session



### Tarifs

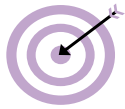
Intra (hors adaptation spécifique) : 1 800€ HT pour 1 journée d'animation

Inter : 850€ HT tarif / participant

Sur-mesure : sur devis, nous contacter

# Identifier et gérer les situations présumées de harcèlement sexuel

Référence E123



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les différents types de harcèlement sexuel au travail
- Identifier les situations présumées de harcèlement sexuel au travail
- Connaître les comportements à risque
- Savoir réagir et gérer des situations de harcèlement sexuel
- Evaluer et estimer les sanctions encourues
- Prévenir les risques liés à ces situations en développant des actions de prévention dans l'entreprise



## PROGRAMME

**Harcèlement sexuel : définition et comparaison avec d'autres concepts également répréhensibles**

### Les enjeux et les risques

- L'arsenal juridique sanctionnant le harcèlement sexuel
- Les risques parajudiciaires

**L'obligation pour l'employeur de prévenir le risque de harcèlement sexuel dans l'entreprise**

- Repérer les situations susceptibles d'engendrer un harcèlement sexuel
- Outils de prévention du harcèlement sexuel
- Cas pratique et échanges sur les contextes particulièrement à risque et difficiles à gérer

**La gestion des signalements de suspicion de harcèlement sexuel**

- Focus employeur : comment gérer un signalement et l'enquête ?
- Focus témoins ou victimes : pourquoi et comment signaler une situation de harcèlement ?

**Les actions concrètes en cas de harcèlement sexuel avéré ou de signalement infondé (gestion, sanctions et prévention)**

- En cas de harcèlement sexuel avéré
- En cas d'accusation de harcèlement sexuel infondé

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Directions, RH, représentants du personnel, managers



### Pré-requis

Etre acteur en prévention du harcèlement sexuel et agissements sexistes



### Intervenant

Consultant, psychologue du travail, formateur spécialiste des problématiques à risque psychosocial



### Moyens pédagogiques

- Quizz
- Eléments documentaires
- Mises en situation
- Jeux de rôles



### Effectif

Distanciel : 4 minimum à 8 personnes maximum  
Présentiel : 6 minimum à 10 personnes maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation. Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session.



### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 1 800 € HT pour 1 journée d'animation

Sur-mesure : sur devis, nous contacter

# Savoir mener une enquête interne en cas de situation de harcèlement moral présumé

Référence E122



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre et identifier les principaux facteurs de risques
- Appréhender le contexte législatif
- Savoir définir le harcèlement moral
- Comprendre et appréhender la méthodologie de l'enquête
- Identifier les enjeux liés à une restitution dans le cadre d'une enquête interne
- Savoir mener une restitution dans le cadre d'une enquête interne



## PROGRAMME

### Préparation à la réalisation d'une enquête interne en cas de présomption de harcèlement moral

- Définition du harcèlement moral
- Le contexte législatif
- Appréhender la méthodologie de l'enquête
- Construire une méthodologie d'enquête

### Analyse des données et construction d'un livrable dans le cadre d'une enquête interne en cas de présomption de harcèlement moral

- Apprendre à mettre en perspective les données recueillies en entretien
- Apprendre à construire un rapport d'enquête
- Utiliser les termes adaptés et mettre en valeur les principaux éléments

### Restitution du travail dans le cadre d'une enquête interne en cas de présomption de harcèlement moral

- Apprendre à organiser et fluidifier les temps de parole
- Anticiper les réactions de l'auditoire et délivrer le message escompté
- Connaître les rôles et les fonctions de son auditoire pour s'y adapter
- Définir les éléments de communication à accentuer
- Savoir poser un cadre sécurisant rappelant les règles de neutralité et de confidentialité

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Direction, RH, représentants du personnel, service de santé au travail



### Pré-requis

Etre acteur en prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes



### Intervenant

Consultant, formateur, avocat, juriste spécialiste du harcèlement sexuel et des agissements sexistes



### Moyens pédagogiques

- Quizz
- Mises en situations
- Jeux de rôles
- Eléments documentaires



### Effectif

Distanciel : 4 minimum à 8 personnes maximum  
Présentiel : 6 minimum à 10 personnes maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation  
Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session



### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 1 800 € HT pour 1 journée d'animation

Sur-mesure : sur devis, nous contacter

# Savoir prévenir et gérer les situations de violence

Référence E106

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Apprendre à prévenir et gérer les tensions et les conflits en lien avec la clientèle
- Savoir faire face aux situations de violence engagées et à leurs conséquences sur le collectif
- Apprendre collectivement des situations vécues et réinstaurer un climat propice au travail
- Etre outillé, en terme de connaissances, savoir-faire et savoir-être, afin d'agir pour améliorer la sécurité des employés et des clients, tant d'un point de vue préventif que face à un événement ou une situation donnée

## PROGRAMME

### Se préparer à affronter une situation « délicate ou difficile »

- Les règles de base d'une communication orale sereine et efficace
- L'importance du corps et du non verbal dans la relation
- Savoir gérer ses émotions dans les situations stressantes
- Utiliser des techniques de préparation aux situations conflictuelles

### Mises en situation à partir de comportements clients vécus comme « difficiles » par les participants

- Incivilités, tutoiements, altercation, constat d'un délit...
- Comprendre les mécanismes de déclenchements, interactions selon la typologie des clients, le cadre légal...
- Les causes, les mécanismes et l'évolution d'un conflit
- Les moyens d'action
- Les différents types de violence et comment les prévenir ?

### Repérer son autonomie interne et relationnelle

- La démarche assertive
- L'autodiagnostic
- La maîtrise de ses émotions

### Apprendre à gérer une situation de violence engagée sans se mettre en danger

- Comment séparer deux clients/ usagers ?
- Comment réagir à des insultes, face à une bande agitée ?
- Développer la confiance et l'affirmation de soi
- Assurer sa sécurité et celle de son équipe lors de situations extrêmes (en lien avec les procédures internes)
- Pour les managers : la place du management dans la gestion de ces situations et des enjeux d'équipes associées
- Remarquer et « travailler » les différents comportements en situation conflictuelle
- Principes de négociation et stratégies de réponse.

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



### Publics concernés

Managers, responsables d'équipe et collaborateurs confrontés à des situations d'incivilités et de violence dans les relations commerciales ou de services



### Pré-requis

Etre confronté, dans le cadre de ses fonctions, à la gestion de situations d'incivilités ou de violence



### Intervenant

Consultant formateur en communication interpersonnelle, gestion des conflits et affirmation de soi



### Moyens pédagogiques

- Savoirs techniques : connaissances, grilles et méthodes d'analyse de situations
- Savoirs comportementaux : savoir-faire et savoir-être
- Simulations et training
- Méthode participative



### Effectif

Distanciel : 4 minimum à 8 personnes maximum  
Présentiel : 6 minimum à 10 personnes maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation  
Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session



### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 3 300 € HT pour 2 journées d'animation

Inter : 1 390 € HT tarif / participant

Sur-mesure : sur devis, nous contacter

# Gérer un appel conflictuel

Référence E109

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



### Publics concernés

Toutes les personnes dont les fonctions les confrontent à des appels téléphoniques avec des interlocuteurs difficiles ou agressifs (conseillers clientèle, usagers) et leurs managers



### Pré-requis

Connaître les bases de l'accueil et de la communication téléphonique



### Intervenant

Consultant formateur en communication interpersonnelle



### Moyens pédagogiques

- Simulations et training
- Méthode participative
- Apports théoriques et pratiques
- Méthode participative
- Etude de cas
- Echanges sur les pratiques entre pairs
- Autodiagnostic



### Effectif

Distanciel : 4 minimum à 8 personnes maximum  
Présentiel : 6 minimum à 10 personnes maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation  
Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session



### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 3 300€ HT pour 2 journées d'animation

Sur-mesure : sur devis, nous contacter



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier et comprendre les situations de communications conflictuelles
- Décrypter ses propres attitudes et leurs impacts dans notre communication
- Développer ses compétences relationnelles pour prévenir ou désamorcer les conflits
- Apprivoiser le stress, s'entraîner à prendre du recul, baisser les tensions personnelles



## PROGRAMME

### Connaître les bases de la communication et le jeu des interactions

- Les deux niveaux de la communication : l'information et la relation
- L'importance de l'infra verbal au téléphone
- La notion de congruence entre verbal et infra verbal
- La déperdition du message dans la relation téléphonique
- La différence du cadre de référence, des valeurs et des croyances
- Les différents registres de l'expression : fait, opinion, sentiment
- Les savoirs-faire et savoirs-être de l'écoute active
- S'entraîner à une élocution claire et posée : exercices d'articulation, respiration, décontraction, posture
- Comprendre les conflits afin de prendre le recul nécessaire : réflexion en sous- groupe et études de cas

### Prendre conscience de sa manière de communiquer face à l'agressivité

- Les différentes attitudes (fuite, agressivité, manipulation) et leurs effets dans l'interaction
- L'affirmation de soi dans le respect de l'autre : travail sur l'assertivité

### Apprivoiser son stress et contrôler ses émotions

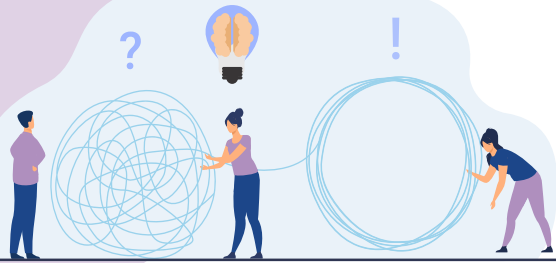
- Les effets du stress et des émotions sur notre manière d'entendre et de communiquer
- Marschal Rosenberg et la Communication Non Violente (CNV)

### Simulation des situations préparées

- L'accueil du client
- L'écoute
- Le contenu implicite des mots
- L'utilisation d'un vocabulaire professionnel et positif
- La gestion de l'insatisfaction du client
- La qualité de l'argumentation
- L'état d'esprit

# Comprendre les mécanismes du stress pour savoir le gérer

Référence E108



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les mécanismes du stress
- L'impact sur soi, le collectif, l'organisation
- Identifier ses propres scénarios de stress et ses modes de régulation
- Analyser les causes, comprendre et dominer les effets
- Décoder les signaux pour anticiper et réduire les effets du stress
- Agir face au stress : faire baisser son niveau de stress, savoir trouver des solutions individualisées, identifier les relais internes
- Savoir apaiser ses tensions physiques



## PROGRAMME

### Comprendre : qu'est-ce-que le stress ?

- Les mécanismes du stress, ses phases et ses conséquences sur les plans physique, psychologique et comportemental
- Les différents facteurs de stress et les facteurs de stress liés au travail
- « Mon stress et moi » : comprendre et identifier son propre scénario de stress

### La réalité et ses interprétations

- Connaître la réglementation en entreprise
- Détourner ses propres messages contraignants : échanges, exercices, autodiagnostic

### La communication et le stress

- Comment éviter le stress dans la communication électronique ?
- Savoir faire face aux situations difficiles : la assertivité
- Techniques de communication pour situations difficiles
- Présentation de la Communication Non Violente (CNV) et du DESC

### Associer le corps et le mental

- Comportements pour accroître sa résistance au stress : respirer et savoir se détendre
- Introduction à la pleine conscience
- Apprendre à se dissocier de souvenirs difficiles
- Apprendre à réaliser des ancrages positifs : tests et exercices
- Définir son plan d'action et d'évolution

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



### Publics concernés

Toute personne étant régulièrement confrontée au stress



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant formateur en communication interpersonnelle, formateur psychologue



### Moyens pédagogiques

- Apports théoriques, pratiques et méthodologiques
- Mises en situation
- Etudes de cas
- Echanges de pratiques entre pairs
- QCM
- Autodiagnostic et plan d'actions personnel



### Effectif

Distanciel : 4 minimum à 8 personnes maximum  
Présentiel : 6 minimum à 10 personnes maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation. Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session.



### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 3 300 € HT pour 2 journées d'animation

Sur-mesure : sur devis, nous contacter

# Conférence théâtralisée « Le harcèlement sexuel et les agissements sexistes »

Référence E135



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les notions de harcèlement sexuel et d'agissements sexistes
- Appréhender les moyens d'action face à une situation d'harcèlement sexuel présumée
- Identifier les moyens de prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes

## PROGRAMME

La conférence proposée est sous forme d'une pièce de théâtre. Elle est à destination de l'ensemble des collaborateurs et dure d'1h30 à 02h. Elle est centrée sur la thématique suivante : « **le harcèlement sexuel et les agissements sexistes** ».

La conférence est menée par un(e) intervenant(e) Eléas, qui fournit les éléments d'information (chiffres, cadre réglementaire, moyens d'action, de prévention, etc.) et les scénettes sont jouées par 2 comédiens professionnels.

Ils jouent des scènes de la vie quotidienne professionnelle. Par ailleurs, la conférence est nourrie via des interactions avec l'assemblée.

L'objectif est d'échanger sur des situations précédemment rencontrées et de recueillir l'avis des participants sur les scénettes jouées.

La conférence est réalisable à partir de 8 participants et jusqu'à 50 participants.

Elle peut être mis en place sous la forme d'une sensibilisation ou intégrée dans une formation d'une journée en tant qu'ouverture de la journée.

## INFORMATIONS



1,5 à 2 heures



### Publics concernés

Directions, managers, responsable des ressources humaines, représentants du personnel, collaborateurs



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant, psychologue du travail, formateur spécialiste des problématiques à risque psychosocial



### Moyens pédagogiques

- Pièce de théâtre avec des comédiens et un consultant
- Présentiel : salle de conférence
- Distanciel : logiciels Zoom, Teams ou Webikeo



### Effectif

8 à 150 participants maximum par session maximum



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quiz), questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation. Une attestation de fin de formation est remise à l'issue de la session.



### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 2 500 € HT par session d'animation

Sur-mesure : sur devis, nous contacter