

# FORMATION & COACHING

2022



éléas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL  
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

# AVANT-PROPOS

## Les enjeux de la formation au service des entreprises

La formation professionnelle est un levier de compétitivité pour les entreprises afin de faire face, d'une part aux nouvelles demandes du marché mais également à la concurrence.

Ainsi, dans un secteur d'activité donné, se former aux progrès technologiques et aux dernières évolutions réglementaires ou législatives est un moyen redoutable pour gagner en performance et se positionner comme leader du marché.

Toutefois, c'est également un levier de reconnaissance sociale et professionnelle pour les collaborateurs, qui leur permet de se sentir écoutés, encouragés et accompagnés par leur employeur. C'est l'assurance d'une continuité dans leur carrière et une façon de maintenir leur employabilité.

Un collaborateur formé acquérant de nouvelles compétences pourra être récompensé par une promotion méritée et non pas attribuée sur la base de l'ancienneté. C'est donc la garantie, pour l'employeur, de gratifier des compétences réelles. En effet, les collaborateurs en poste pourront être formés au progrès du secteur d'activité et ainsi éviter des recrutements souvent très coûteux. L'image de marque de l'entreprise n'en sera que renforcée : plus ouverte, plus humaine et à l'écoute de ses collaborateurs. Une stratégie qui permet notamment d'attirer de nouveaux talents : jeunes diplômés, cadres supérieurs, etc.

Collaborateurs plus productifs, plus compétents, plus efficaces... La formation est un facteur de bien-être et qui limite le phénomène de turn-over. A court, moyen et long terme, les collaborateurs développent un attachement à leur organisation qui permet finalement d'optimiser les performances de leur entreprise.

# LE CABINET

Fondé en 2003, le cabinet Eléas est un cabinet de conseil indépendant spécialiste du management de la qualité de vie au travail et prévention des risques psychosociaux.

## Conseils et accompagnement sur des actions de prévention

Diagnostic et conseils

Diagnostic RPS-QVT  
Analyse de situation de tension  
Enquêtes

## Soutien psychologique sur-mesure dans le cadre de différents contextes

Réorganisation  
Soutien ponctuel  
Gestion d'événements graves

Formation et coaching

Ecoute et soutien psychologique

## Formations et sensibilisations sur des thèmes variés :

Développement de la QVT  
Prévention des risques psychosociaux  
Prévention des risques physiques  
Sécurité  
Réglementation

93%  
de clients satisfaits en 2021

# L'APPROCHE ÉLÉAS

Une vigilance particulière est apportée quant à la neutralité des apports pédagogiques afin de contribuer à une co-élaboration des acteurs, au delà des clivages et des rôles institutionnels

Adaptées à une culture d'entreprise, une organisation et des pratiques métiers

UNE APPROCHE QUI VISE LA CO-ÉLABORATION DES ACTEURS INTERNES

UNE APPROCHE SUR-MESURE

UNE APPROCHE CONCRETE ET SÉCURISANTE PAR UN EXPERT SPÉCIALISÉ

UNE APPROCHE QUI VISE L'ÉLABORATION DE PRATIQUES COLLECTIVES

Cadre d'apprentissage sécurisant,  
Utilisation de méthodes dynamiques  
Expérimentation d'outils

Axée sur le quotidien et l'expérience de chacun pour induire l'élaboration de pratiques collectives

# 515

sessions de formation en 2021



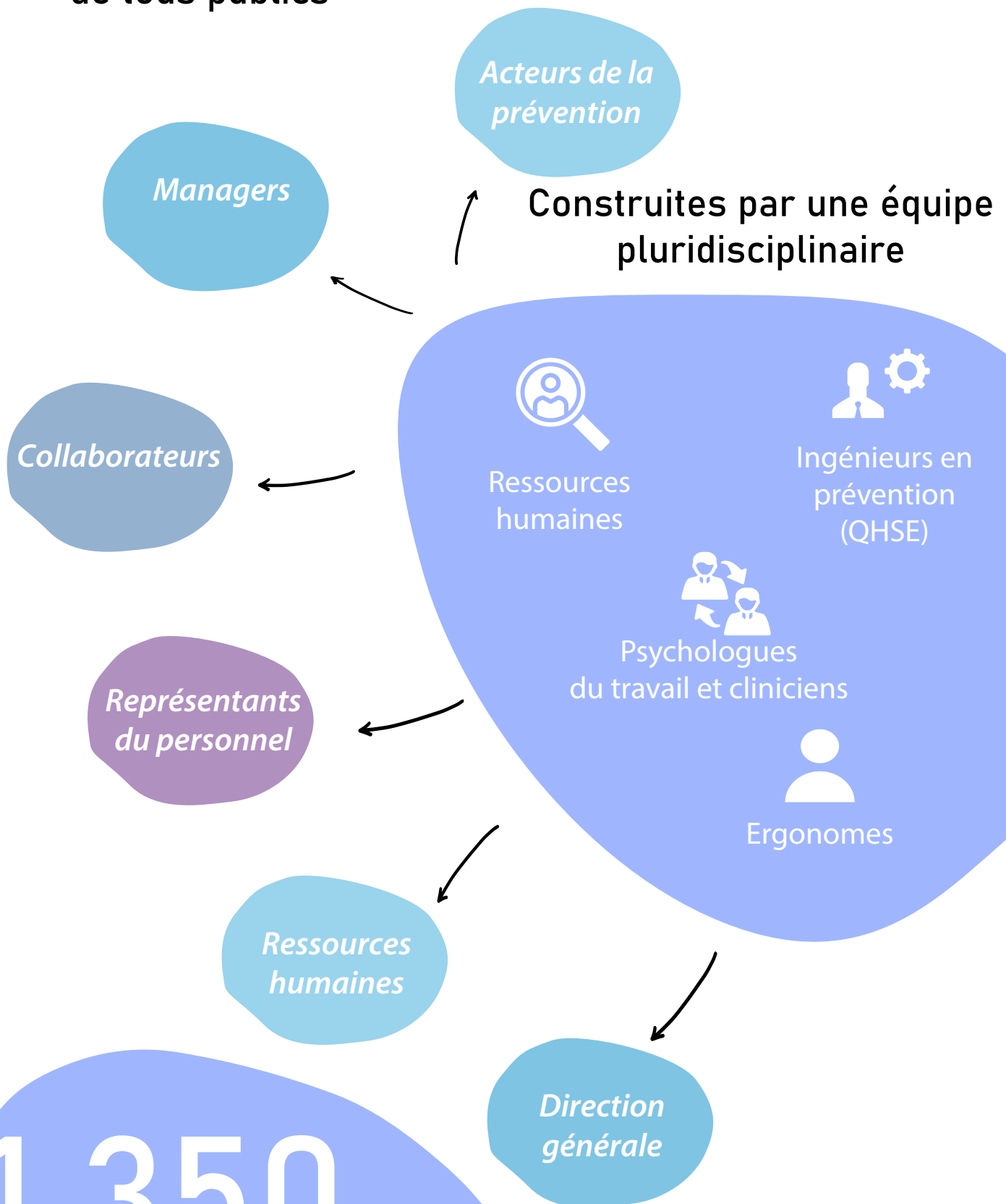
## Formation inter Formation intra

Certaines de nos formations inter se font en partenariat avec



# LA DÉMARCHE ELEAS

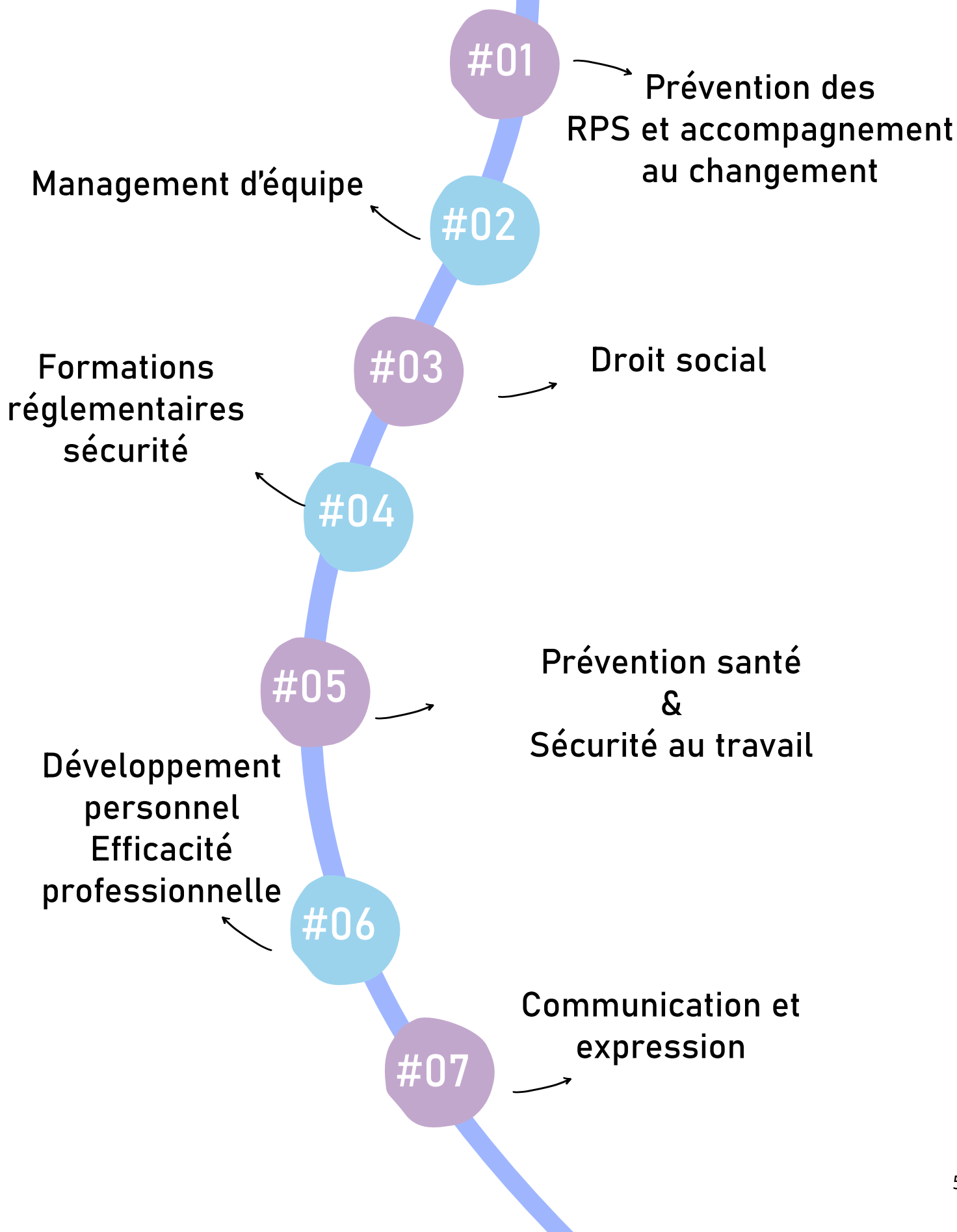
Des formations à destination  
de tous publics



1 350

Salariés formés en 2021

# LES THÉMATIQUES



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



# 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

# Le comité social et économique établissements de 50 à 300 salariés

Référence E127



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- S'approprier les missions de la délégation du personnel, DP, CE, CSE/CSSCT...
- Comprendre le fonctionnement du Comité Social et Economique (CSE) des entreprises de 50 à 300 salariés
- Gérer les activités sociales et culturelles
- Prendre part à la vie économique de l'entreprise
- Maîtriser les missions relatives à l'hygiène et à la sécurité
- Savoir mener des actions de prévention et d'enquête en matière d'hygiène et de sécurité



## PROGRAMME

### Les règles de mise en place du CSE

- Transition des ex-IPRP vers le nouveau CSE : quel calendrier ?
- La composition du CSE, attributions et personnalité civile
- Élection des membres du comité (CSE)
- Extension possible du CSE : le Conseil d'entreprise

### Attributions du comité social et économique (CSE)

- Les différents domaines de compétences
- Réclamations individuelles et collectives
- Attributions spécifiques (santé, sécurité, et conditions de travail)
- Droits d'alerte
- Gestion des activités sociales et culturelles
- Conseil d'entreprise : attributions du CSE, pouvoir de négocier

### Rôle économique du CSE

- Base de données économiques et sociales (BDES)
- Recours à expertises
- Consultation annuelle sur la politique sociale de l'entreprise
- Compétence à l'égard de la rupture conventionnelle collective

### Organisation du CSE

- L'affichage et la communication du CSE
- Le budget de fonctionnement du CSE et transférabilité aux ASC
- Indicateurs et tableaux de bord du CSE
- Formation et protection des membres

### Organisation du CSE

- Missions de la commission SSCT
- Risques à prendre en compte - santé physique et santé mentale
- Quand et comment faire appel à un expert ?
- Risques particuliers : RPS, TMS, risque routier, risque chimique...
- Quand et comment procéder à une inspection ?
- Grilles et check-lists d'identification des risques
- Le lien avec le document unique d'évaluation des risques

## INFORMATIONS



3 jours (21 heures)



### Publics concernés

Membres et futurs membres de la délégation du personnel au CSE (11 à 49 salariés), dirigeants, responsables RH



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Ergonome, psychologue, expert en droit du travail et en droit social, avocat, expert CSE/CSSCT agréé par le ministère du travail, IPRP, expert en organisation du travail



### Moyens pédagogiques

- Echanges
- Exposés
- Etude de cas



### 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) 3 600 € HT pour 3 journées d'animation

Sur-mesure : sur devis, nous contacter

### Fonctionnement du CSE

- Le règlement intérieur du CSE et le calendrier des réunions
- Comment transférer les activités du CE au CSE ?
- Les commissions obligatoires et facultatives du CSE

# 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
- Le 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 effet 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

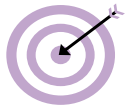
Intra (hors adaptation spécifique) : 1 800€ HT pour 1 journée d'animation

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 ssertivité
- 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 mise 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

#02

# MANAGEMENT D'ÉQUIPE



éléas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL  
RISQUES PSYCHOSOCIAUX



# La gestion des conflits dans une équipe

Références E104



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Repérer les causes et les mécanismes des situations de tension
- Apprendre à prévenir et à résoudre les conflits en fonction du contexte
- Identifier et mettre en oeuvre durablement le cadre de la coopération
- Etre outillé pour prévenir et résoudre les conflits au sein des équipes et construire des relations durables de coopération



## PROGRAMME

### Identifier les éléments d'une situation conflictuelle

- Différencier les différents types de conflits
- Connaître les origines des situations critiques et conflictuelles
- Faire une analyse de la situation
- Identifier les acteurs concernés et la dynamique de groupe (approche)

### Mieux se connaître pour mieux gérer le conflit

- Identifier et gérer les émotions
- Connaître ses réactions face à une crise
- Cerner les différentes positions possibles et leurs impacts, via l'analyse transactionnelle.

### Mettre en oeuvre une stratégie pour répondre à la crise et au conflit

- Repérer les étapes clés de la résolution de conflit
- Adopter le type de communication approprié à la situation
- Choisir la méthode de résolution la plus adaptée : négociation, médiation, régulation, solution créative...

### Construire les relations durables de coopération

- Etablir les conditions de la coopération
- Développer une communication assertive
- Accompagner le changement relationnel

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Managers, RH



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Formateur consultant



### Moyens pédagogiques

- Apports théoriques
- Echanges et questions concrètes
- Mises en situation
- Jeux de rôles
- 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) : 1 800 € HT pour 1 journée d'animation

Sur-mesure : sur devis, nous contacter

# La médiation au service du manager

Références E105



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre ses réactions face au conflit
- S'approprier les outils et l'esprit de la médiation
- Mettre en application avec des exercices et cas pratiques

## PROGRAMME

### Comprendre la dynamique des conflits

- Le conflit : des signaux faibles à la rupture
- Les spécificités de la relation managériale
- L'identification de ses propres représentations, limites et réactions face à une situation conflictuelle
- L'évaluation et le recadrage : les pièges à éviter

### Améliorer sa communication

- La communication verbale et non verbale
- La communication non violente

### Développer la posture du médiateur

- L'attitude « méta » et les moyens d'y parvenir
- L'éthique du médiateur (déontologie)
- L'écoute active

### Apaiser les situations de conflits

- Les intérêts et limites de l'intervention en interne
- Les personnes en souffrance : signaux d'alerte et orientation
- Les personnalités dites « difficiles » et l'organisation d'une médiation entre deux collaborateurs

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



**Publics concernés**

Managers tous profils



**Pré-requis**

Aucun



**Intervenant**

Formateur consultant



**Moyens pédagogiques**

- Apports théoriques
- Vidéos
- Autodiagnostic
- Cas pratiques et exercices



**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

# Les styles de management

Références E101



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Fédérer et motiver son équipe
- Manager chaque collaborateur en fonction de sa personnalité
- Permettre le développement des compétences et l'évolution de l'autonomie des collaborateurs



## PROGRAMME

### Manager avec l'intelligence émotionnelle

- Les principales émotions et leurs effets
- Les différents styles de management et leurs conséquences sur les équipes
- Les facteurs favorisant l'engagement et le mieux-vivre au travail : la reconnaissance, le pouvoir d'agir, le soutien social, le sens, etc.
- Les différents types de motivation

### Développer ses compétences relationnelles

- Les différents types de personnalité et leurs modes relationnels
- Les réactions au stress
- L'identification de ses propres représentations et limites
- L'écoute
- La Communication Non Violente (CNV)

### Faire face aux situations spécifiques

- Les situations de tension (urgences, conflits, etc.)
- Le feed-back et le recadrage
- Les personnalités dites « difficiles »
- Les personnes en souffrance au travail

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Managers tous profils



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

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



### Moyens pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques
- Mises en situation
- Analyse de bonnes pratiques
- Autodiagnostic
- Prise en compte de la spécificité de l'entreprise et de ses problématiques



### 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

# Atelier « Co-développement »

Références E132 (managérial) ou E133 (RH)



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Accompagner les collaborateurs/managers dans la gestion de leur situation opérationnelle via une approche « communauté de pratiques » fondée sur les interactions entre personnes ayant des fonctions analogues et qui peuvent apprendre les unes des autres pour élaborer des solutions et améliorer leur pratique
- S'obliger à prendre systématiquement un temps de réflexion sur sa pratique
- Avoir un groupe d'appartenance professionnel ou règnent confiance et solidarité
- Consolider son identité professionnelle
- Apprendre à aider et à être aidé comme « client » et comme « consultant »
- Créer les conditions d'un esprit d'innovation, favoriser l'intelligence collective
- Fédérer une communauté professionnelle la professionnaliser



## PROGRAMME

*En premier temps, les règles de fonctionnement sont posées et un échange sur les cas à traiter est réalisé. Chaque séance permettra d'aborder au maximum 3 à 4 situations, qui feront l'objet d'un exposé, puis d'une étude collective, suivie d'une synthèse et d'apports théoriques ad hoc, si le thème s'y prête.*

### Déroulement de la séquence de travail

- Exposé d'une problématique par un participant
- Questionnement par le groupe afin de mieux comprendre ou connaître concrètement la situation abordée
- Formulation, élaboration, affinement par le demandeur des questions qu'il se pose en regard de la situation, qu'il soumet au groupe et pour lequel il sollicite de l'aide
- Expression des réflexions des autres participants, formulation de suggestions pratiques, apports complémentaires de l'animateur
- Synthèse des apports et plan d'action issus des échanges collectifs
- Tour de table de clôture par les participants des apprentissages réalisés au cours de l'échange

*Si le groupe le permet et le souhaite, un support comportant les analyses de cas et les apports théoriques évoqués pourra être réalisé à l'issue de chaque séance afin d'être adressé aux participants du groupe concerné.*

**Séance suivante :** feed back sur l'évolution des cas abordés et traitement de nouvelles problématiques.

## Préambule

Des groupes composés de 5 à 8 participants qui vont Co-construire des pratiques collectives à partir de cas vécus en direct. Le transfert des apprentissages immédiat s'inscrit dans des situations réelles. Le groupe est accompagné par une personne ressource qui le guide, garantit un cadre éthique et sans jugement. Il contribue à la formation de chacun par des apports théoriques appropriés.

## INFORMATIONS



3 heures (présentiel)  
2 heures (distanciel)



### Publics concernés

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



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant formateur en communication interpersonnelle, formateur psychologue, formateur spécialisé en management et prévention des risques psychosociaux



### Moyens pédagogiques

- Nous préconisons l'absence de lien hiérarchique entre les participants
- Echanges entre pairs sur des cas pratiques professionnels



### 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) : 1200 € HT par atelier

Sur-mesure : sur devis, nous contacter

# Manager une Equipe à Distance

Références MN21 



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Intégrer les spécificités du travail à distance dans ses fonctions managériales
- Mobiliser les équipes ou collaborateurs distants
- Développer la cohésion et le sentiment d'appartenance
- identifier les signaux faibles de mal-être des collaborateurs distants
- Optimiser les outils de communication à distance



## PROGRAMME

### Comprendre les spécificités du travail à distance

Médiatisation de la relation par des outils de communication  
Suppression de la supervision directe  
Nécessité de faire confiance  
Développement de l'autonomie  
Travail asynchrone  
Télé-travail et équipes hybrides  
Equipes multiculturelles

### Créer les conditions de l'autonomie des collaborateurs distants

Définir les contributions de chacun par une approche systémique  
Définir les modes de communication et le rythme des relations à l'intérieur de l'équipe, au sein de l'entreprise  
Définir les règles de fonctionnement  
Mettre en place les outils de suivi et les tableaux de bord  
Cas pratique : organiser son management à distance

### Motiver son équipe

Développer la cohésion et le sentiment d'appartenance  
Créer de la convivialité dans les moments de rencontre  
Lutter contre le sentiment d'isolement  
Gérer les conflits  
Mobiliser les équipes en transverse  
Identifier les activités qui relèvent d'un traitement en proximité  
Les rendez-vous (compte-rendu, réunions...) : en faire un moment de motivation et d'appartenance  
Atelier : simulation d'un entretien et d'une réunion à distance

## INFORMATIONS



2 Jours (14 heures)



### Publics concernés

personnes animant à distance une équipe groupée ou éclatée, sur site et/ou en télé-travail, aux managers hiérarchiques ou fonctionnels, aux chefs de projet



### Pré-requis

Manager ayant une expérience en management



### Intervenant

Expert en management et technologies de travail à distance



### Tarifs

Inter : 1390 € HT tarif / participant

### Animer l'équipe grâce aux nouvelles technologies

Les outils de communication : mail, chat, visio, call conférence  
Les outils de travail partagé  
Les outils d'accès au savoir  
Les outils de workflow

### Développer les postures du manager à distance qui créent la confiance

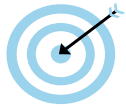
Développer son écoute  
Maîtriser les techniques de communication  
Créer les conditions de la confiance réciproque  
Identifier les signaux faibles de mal-être  
Atelier : jeu de rôle pour comprendre l'importance de l'écoute à distance

### Mesurer l'efficacité

Le reporting : présentation d'un outil pour optimiser le flux d'information  
La communication des résultats

# Manager des équipes en télétravail

Références MN152 



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Accompagner le télétravail dans son équipe, notamment après le déconfinement
- Fixer des règles communes de fonctionnement et maintenir l'engagement
- Détecter et gérer les risques liés au télétravail



## PROGRAMME

### Accompagner le télétravail dans son service

Analyser l'impact du télétravail dans son service : ce qui change au quotidien, organisation du travail partiel post confinement  
Mener des entretiens de perception avec ses collaborateurs pour les accompagner  
Anticiper les risques liés au télétravail : TMS, équilibre de vie pro/perso, conditions de travail, charge mentale, iniquités  
Détecter les éventuels troubles post-traumatiques de ses collaborateurs : critères de vulnérabilité, grille d'analyse individuelle

### Piloter l'activité et réengager les collaborateurs à distance

Maintenir la confiance  
Fixer des règles communes de fonctionnement (choix des média et utilisation)  
Repenser les objectifs et le reporting  
Maintenir le lien à distance : les bonnes pratiques  
Développer le travail collaboratif

### Conduire des entretiens et des réunions à distance : adopter la bonne posture

Maîtriser les techniques d'Ecoute Active et de questionnement à distance  
Mener des réunions audio et visio : les bonnes pratiques

### Utiliser les outils du télétravail

Les principaux outils : outils collaboratifs, de communication, gestion du temps, gestion des tâches...  
Les spécificités de ces outils, les règles d'usage à connaître

## INFORMATIONS



3 heures



Publics concernés

Managers encadrant des équipes en télétravail



Pré-requis

Aucun



Intervenant

Expert en management à distance



Tarifs

Inter : 490 € HT tarif / participant

# L'Essentiel du Management d'Equipe

Références MN80



## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Personnes désireuses de découvrir les fondamentaux d'un management efficace



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Expert en management d'équipe



### Tarifs

Inter : 1 390€ HT tarif / participant



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Repérer les grandes missions du manager
- Comprendre comment responsabiliser ses collaborateurs pour améliorer la performance de l'équipe



## PROGRAMME

### Identifier les 2 rôles essentiels du manager pour atteindre la performance

Cadrer l'activité

Accompagner et suivre ses collaborateurs et l'équipe

### Responsabiliser ses collaborateurs

Décliner les objectifs du service/département en objectifs opérationnels communs et individuels

Co-construire les « règles de vie » de l'équipe pour faciliter l'atteinte des objectifs et prévenir dysfonctionnements et conflits

Impliquer les collaborateurs dans les décisions opérationnelles qui les concernent

Déléguer tâches, responsabilités et projets pour soutenir la motivation

### Adapter son management aux collaborateurs pour entraîner l'adhésion

Repérer les besoins de ses collaborateurs pour adapter son management

Définir une stratégie d'accompagnement et un plan d'actions pour répondre aux besoins détectés

Clarifier comment mettre en œuvre et suivre le plan d'actions au quotidien

### Instaurer la confiance pour faciliter cohésion de l'équipe et atteinte des résultats

Adopter un management exemplaire

Se montrer équitable dans sa pratique du soutien et du recadrage

Développer les compétences collectives de l'équipe

Encourager et organiser le partage des bonnes pratiques

# Le Management Transversal : Maîtriser les Fondamentaux

Références MN103



## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Acteurs de fonctions transverses, managers, toute personne ayant à faire agir des personnels hétérogènes dans et hors de l'entreprise



### Pré-requis

Aucun



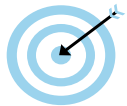
### Intervenant

Expert en management transversal



### Tarifs

Inter : 1 390€ HT tarif / participant



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les spécificités du management transversal
- Se positionner en manager transversal
- Développer son leadership et son influence



## PROGRAMME

### Les enjeux du management transversal

- Se situer dans l'organisation
- Différencier le management de projet, de réseaux et de processus
- Agir dans l'organisation et avec elle
- Connaître les règles formelles et informelles de l'organisation

### Mettre en place une communication adaptée

- Maîtriser les outils de communication
- Comprendre les relations interpersonnelles
- Étendre sa capacité d'écoute
- Argumenter pour convaincre et persuader

### Utiliser la communication d'influence

- Avoir de l'influence
- Exercer son autorité
- Rechercher de la valeur ajoutée collective
- Développer des comportements de coopération
- Repérer les intérêts des différents protagonistes
- Comprendre le circuit de la récompense

### Renforcer son leadership

- Développer ses capacités de leader
- Intervenir concrètement et faire agir
- Construire une relation de confiance
- Étendre son pouvoir non hiérarchique



# Développer son Leadership Relationnel

Références MN43



## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



**Publics concernés**

Managers et personnes ayant à animer une équipe



**Pré-requis**

Aucun



**Intervenant**

Expert en leadership



**Tarifs**

Inter : 1 390€ HT tarif / participant



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les conditions de mise en œuvre d'un leadership adapté
- Reconnaître et adopter les 4 styles de leadership
- S'entraîner, par le biais de simulations et d'études de cas
- Adapter son leadership en fonction des situations



## PROGRAMME

### Se situer dans l'organisation

Le leadership relationnel et le management  
Les apports et les grands principes  
Style de leadership et performance des équipes  
Les conditions d'exercice du leadership

### Les 4 grands styles de leadership

Identifier et reconnaître les 4 styles de leadership : directif, persuasif, participatif et déléguatif  
Les paramètres décrivant le comportement du leader dans chaque style  
Identifier son propre style de leadership

### Adapter le style de leadership en fonction du collaborateur

Les 4 comportements du leader liés à l'autonomie du collaborateur  
Adopter les styles de leadership adaptés  
Accompagner l'évolution et le cycle de progression du collaborateur  
La gestion des résistances et de la démotivation  
Les pièges à éviter

### Mettre en œuvre son leadership dans les entretiens

Développer sa capacité d'écoute  
Savoir encourager  
Savoir dire ce qui ne va pas  
Savoir féliciter  
Savoir recadrer  
Savoir exprimer son point de vue et le faire partager  
Savoir fixer des objectifs motivants

# Prenez la parole en public avec confiance

## Digital encadré

Références AAB017E



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les règles essentielles de la prise de parole en public



### PROGRAMME

#### Préparer son intervention orale

S'exprimer en public est souvent un défi. À moins d'être déjà très à l'aise à l'oral, il est illusoire de penser réussir une intervention si on ne l'a pas préparée.

Séquences

#### Structurer son intervention orale

Lorsqu'on prépare une intervention orale, on commence par définir l'objectif, identifier le public auquel on s'adresse, rassembler les informations relatives au thème du discours. Vient alors le moment d'organiser ses idées dans un plan cohérent

#### Le trac, c'est grave docteur ?

Lors de séminaires, réunions ou entretiens, un collaborateur ou un manager est amené à communiquer oralement. Avant « d'entrer en scène », confronté à un public, il est pris par le trac. Cette émotion peut gêner plus ou moins gravement la prestation, jusqu'à la dénaturer.

#### Le trac, des raisons raisonnables ?

Le trac est une émotion qu'il faut maîtriser et non... une maladie grave ! Les raisons qui engendrent le trac sont de natures très différentes. Les connaître est une étape indispensable pour l'appivoiser : cela permettra d'y répondre efficacement.

## INFORMATIONS



5 heures



### Publics concernés

Collaborateur ou manager amené à prendre la parole devant un auditoire.



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Spécialiste confirmé de la communication orale.



### Tarifs

Inter : 350€ HT tarif / participant

### Répondre au trac par des moyens physiques

On sait comment le trac se manifeste, quels sont les signaux physiques ou psychiques qu'il envoie, pour quelles raisons, rationnelles ou non, cette émotion nous bouleverse. Il faut maintenant apprendre à apporter des réponses adaptées au trac, notamment aux incidences physiques qui nous pénalisent.

### Répondre au trac avec la tête !

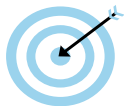
Le trac a des causes multiples selon le profil de chacun. Les manifestations physiques causées par le trac peuvent gêner une prise de parole en public. Les réponses physiques au trac sont alors nécessaires mais pas forcément suffisantes. Il faut aussi y répondre avec le mental.



# Prenez la parole en public avec confiance

## Digital coaché

Références AAB017C 



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser l'ensemble des éléments liés à vos prises de parole en public, et notamment votre gestion du trac



## PROGRAMME

### Préparer son intervention orale

S'exprimer en public est souvent un défi. À moins d'être déjà très à l'aise à l'oral, il est illusoire de penser réussir une intervention si on ne l'a pas préparée.

Séquences

### Structurer son intervention orale

Lorsqu'on prépare une intervention orale, on commence par définir l'objectif, identifier le public auquel on s'adresse, rassembler les informations relatives au thème du discours. Vient alors le moment d'organiser ses idées dans un plan cohérent

### Le trac, c'est grave docteur ?

Lors de séminaires, réunions ou entretiens, un collaborateur ou un manager est amené à communiquer oralement. Avant « d'entrer en scène », confronté à un public, il est pris par le trac. Cette émotion peut gêner plus ou moins gravement la prestation, jusqu'à la dénaturer.

### Le trac, des raisons raisonnables ?

Le trac est une émotion qu'il faut maîtriser et non... une maladie grave ! Les raisons qui engendrent le trac sont de natures très différentes. Les connaître est une étape indispensable pour l'appivoiser : cela permettra d'y répondre efficacement.

## INFORMATIONS



6,30 heures



### Publics concernés

Dirigeant, manager ou intervenant pour lequel la réussite d'une prise de parole en public est déterminante, dirigeant ou manager qui doit intervenir en public dans des situations de crise



Aucun

### Pré-requis



### Intervenant

Spécialiste confirmé de la communication orale.



### Tarifs

Inter : 350€ HT tarif / participant

### Répondre au trac par des moyens physiques

On sait comment le trac se manifeste, quels sont les signaux physiques ou psychiques qu'il envoie, pour quelles raisons, rationnelles ou non, cette émotion nous bouleverse. Il faut maintenant apprendre à apporter des réponses adaptées au trac, notamment aux incidences physiques qui nous pénalisent.

### Répondre au trac avec la tête !

Le trac a des causes multiples selon le profil de chacun. Les manifestations physiques causées par le trac peuvent gêner une prise de parole en public. Les réponses physiques au trac sont alors nécessaires mais pas forcément suffisantes. Il faut aussi y répondre avec le mental.

# Managez efficacement vos collaborateurs Digital encadré

Références AAB003E



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les règles essentielles du management de collaborateurs



## PROGRAMME

### Comprendre les mécanismes de la communication

Nous communiquons souvent et spontanément, mais cela ne signifie pas que nous communiquons sans difficulté ! Il est important de bien comprendre les mécanismes de la communication pour mieux les maîtriser.

### Prendre ses fonctions de manager

Devenir manager n'est pas une simple progression linéaire dans la suite des évolutions de fonctions qui ont pu précéder.

Devenir manager, c'est changer de rapport à son métier, à son équipe, aux autres équipes. Pour réussir cette transition avec succès, il est nécessaire de comprendre ce qu'elle implique et de s'y préparer.

### Optimiser le temps de travail de ses collaborateurs pour gagner en efficacité

En matière de temps de travail, les règles sont complexes, tant les notions de durée du travail sont multiples.

### Tirer parti de ses obligations légales pour motiver ses collaborateurs

En matière de gestion des compétences, il existe un consensus sur l'utilité d'un entretien annuel ou d'un plan de formation. Ces outils peuvent se révéler un bon vecteur de motivation pour vos collaborateurs. Il est donc indispensable de savoir s'en servir pour transformer une contrainte en atout.

## INFORMATIONS



6,30 heures



### Publics concernés

Manager qui souhaite améliorer le management de collaborateurs.



Aucun

### Pré-requis



### Intervenant

Spécialiste confirmé du management et de l'animation



### Tarifs

Inter : 350€ HT tarif / participant

### Apprécier sa latitude face aux absences imprévues de ses collaborateurs

L'absence d'un collaborateur peut perturber le bon fonctionnement d'un service, voire de l'entreprise.

### S'entraîner au management situationnel : face à un collaborateur

Chaque style de management situationnel est plus ou moins approprié selon les circonstances, notamment selon le degré d'autonomie du collaborateur. Il est important de s'entraîner à reconnaître le style le plus adéquat dans des situations concrètes, afin de l'adapter à chaque collaborateur.

### S'entraîner au management situationnel : lors de la prise en main d'une équipe

Chaque style de management situationnel est plus ou moins approprié selon les circonstances, notamment selon le degré d'autonomie du collaborateur. Cette session de formation vise à s'entraîner sur des cas de prise en main d'une équipe.

# Prenez vos fonctions de manager Digital encadré

Références AAB702E



## INFORMATIONS



5 heures



**Publics concernés**

Collaborateur qui prend des fonctions de manager.



**Pré-requis**

Aucun



**Intervenant**

Spécialiste confirmé du management et de l'animation d'équipe.



**Tarifs**

Inter : 350€ HT tarif / participant



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Découvrir les règles essentielles de la prise de fonction d'un poste de manager
- Adapter son style de management



## PROGRAMME

### Prendre ses fonctions de manager

Devenir manager n'est pas une simple progression linéaire dans la suite des évolutions de fonctions qui ont pu précéder.

Devenir manager, c'est changer de rapport à son métier, à son équipe, aux autres équipes. Pour réussir cette transition avec succès, il est nécessaire de comprendre ce qu'elle implique et de s'y préparer.

### Identifier son style de management préférentiel

La théorie du management situationnel distingue quatre styles de management adaptés à des situations données. L'idéal est de tous les maîtriser mais tout manager possède un ou deux styles préférentiels. Il est important d'en prendre conscience pour s'améliorer dans les styles qu'on maîtrise moins bien.

### Adapter son style de management

Un manager doit mobiliser son équipe pour atteindre les objectifs du service et, autant que possible, veiller au développement des compétences de ses collaborateurs pour accroître la performance de l'entreprise.

### S'entraîner au management situationnel : lors de la prise en main d'une équipe

Chaque style de management situationnel est plus ou moins approprié selon les circonstances, notamment selon le degré d'autonomie du collaborateur. Cette session de formation vise à s'entraîner sur des cas de prise en main d'une équipe.

# L'Essentiel du Management d'Equipe NEXt Digital Coaché

Références 1MN80



## INFORMATIONS



4,30 heures



**Publics concernés**

toute personne désireuse de découvrir les fondamentaux d'un management efficace



**Pré-requis**

Aucun



**Intervenant**

Expert en management d'équipe



**Tarifs**

Inter : 990€ HT tarif / participant



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Découvrir les règles essentielles de la prise de fonction d'un poste de manager
- Adapter son style de management



## PROGRAMME

### Test Amont

Ce parcours débute par un test de connaissances composé d'une série de 20 questions qui permettent de positionner et anticiper les besoins d'accompagnement de l'apprenant

### Coaching Préparatoire

Un coaching personnalisé de 30 min par téléphone ou visioconférence est organisé avec un coach expert en début de formation pour échanger avec l'apprenant sur ses attentes, orienter son apprentissage en fonction de ses besoins et de ses résultats au test, et définir ses propres objectifs personnels

### Vidéo : L'Essentiel du Management d'Equipe

125 min de formation digitale en 28 séquences pour comprendre, acquérir et approfondir ses connaissances sur la thématique

### Coaching Intermédiaire

Un coaching téléphonique ou par visioconférence, personnalisé de 30 min environ est organisé avec le coach expert pendant le cursus vidéo. Ce coaching permet de faire le point sur les apprentissages en relation avec les objectifs définis lors du 1er coaching. C'est également l'occasion de préciser les terrains d'application des éléments travaillés, de définir les mises en application, en préparation du coaching de bilan..

### Test Aval

Le test aval, composé également de 20 questions, est l'occasion d'évaluer sa progression au terme des différentes étapes du parcours. Il permet d'évaluer ses points de progrès et d'avoir une vision claire des compétences acquises et des axes d'amélioration à travailler

### Coaching de Bilan

En fin de parcours, une nouvelle séance de coaching par téléphone ou visioconférence d'une heure a lieu pour faire un bilan personnalisé, analyser les résultats des tests, identifier les axes de progrès et se fixer des objectifs pour l'avenir.

# Accompagnez efficacement le changement de votre organisation - Digital encadré

1/2

Références AAB770E



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les paramètres et les conséquences du changement



## PROGRAMME

### Anticiper les résistances psychologiques au changement : mesurer l'impact des modifications d'activités sur les individus

Le rythme des changements qui s'impose aux entreprises et à leurs membres s'accélère, pour faire face aux évolutions économiques, techniques et sociales. Ces changements créent chez les individus des oppositions « naturelles ». Les résistances ne sont pas toujours signe de mauvaise volonté, elles peuvent également montrer une difficulté à s'y adapter. Or, les résistances créent des blocages qui peuvent faire échouer un projet de changement...

Anticiper les résistances individuelles au changement, d'ordre psychologique et cognitif, en en comprenant les causes, permettra de les réduire et de prévoir un accompagnement adapté. NB : la conduite du changement fait l'objet de plusieurs sessions de formation. Les changements dans une entreprise peuvent être de plus ou moins grande ampleur (restructuration, réorganisation des activités, mise en place d'un progiciel, lancement de nouveaux produits, etc.) Nos sessions de formation sont axées sur la réorganisation des activités de l'entreprise.

### Anticiper les résistances psychologiques au changement : repérer les activités modifiées

L'accélération des mutations économiques et technologiques oblige les entreprises à des évolutions de plus en plus fréquentes. Celles-ci vont se traduire en décisions de changement.

Quel que soit le changement envisagé, des résistances apparaîtront chez les membres de l'organisation. Il mettra les salariés en situation de stress et d'efforts pour s'adapter. Or, l'atteinte d'objectifs ambitieux ne se fera pas sans l'engagement des hommes. Les résistances créent des blocages qui peuvent mettre en péril un projet de changement. Pour réduire ces résistances psychologiques et cognitives, il faut les anticiper. Cette anticipation (qui fait l'objet d'une autre session de formation) doit être précédée de l'étude de l'impact du changement sur les activités de l'entreprise elles-mêmes. NB : la conduite du changement fait l'objet de plusieurs sessions de formation. Les changements dans une entreprise peuvent être de plus ou moins grande ampleur (restructuration, réorganisation des activités, mise en place d'un progiciel, lancement de nouveaux produits, etc.) Nos sessions de formation sont axées sur la réorganisation des activités de l'entreprise.

## INFORMATIONS



5 heures



### Publics concernés

Manager ou futur manager souhaitant disposer de connaissances de base sur cette thématique.



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Spécialiste confirmé dans le management d'équipe.



### Tarifs

Inter : 350€ HT tarif / participant

### Accepter l'existence de résistances au changement au niveau de l'organisation

L'environnement économique et les évolutions technologiques entraînent une accélération du rythme des changements dans les entreprises. Faire évoluer une organisation n'a rien d'aisé, les acteurs (dirigeant, managers, chefs de projets) se heurtant souvent à des résistances au changement. Certaines résistances se situent au niveau de l'organisation elle-même : quelle que soit la capacité des individus à changer et quelle que soit leur bonne volonté, des résistances au changement apparaîtront au niveau de la structure. La complexité d'une organisation est un facteur de résistance à part entière, à côté de la complexité humaine. Il est important de savoir que ces résistances organisationnelles existent, et qu'elles sont susceptibles de ralentir un projet de changement. NB : la conduite du changement fait l'objet de plusieurs sessions de formation. Les changements dans une entreprise peuvent être de plus ou moins grande ampleur (restructuration, réorganisation des activités, mise en place d'un progiciel, lancement de nouveaux produits, etc.) Nos sessions de formation sont axées sur la réorganisation des activités de l'entreprise.

# Accompagnez efficacement le changement de votre organisation - Digital encadré

2/2

Références AAB770E



## PROGRAMME

### Prendre en compte les enjeux des acteurs dans un changement

Dans les organisations, une première cause de résistance au changement est la nécessité pour chacun de s'adapter, de perdre ses anciennes habitudes pour en acquérir de nouvelles. Cependant, les acteurs ne font pas que s'adapter à un changement qu'ils subissent : ils sont aussi acteurs à proprement parler, ils ont leurs propres projets, leurs intérêts, leurs stratégies. Selon que le projet s'accorde avec leurs désirs et besoins ou non, ils y collaboreront ou manifesteront de la résistance. Aussi, il est important de prendre en compte les enjeux des acteurs pour mener à bien un changement.

### Un changement, vous dites ?

Dans un monde en perpétuel mouvement, « conduite du changement », « résistances au changement », « adaptation au changement » sont des termes que l'on entend fréquemment en entreprise. De quoi s'agit-il ? Que faut-il prévoir et accomplir, pour pouvoir faire évoluer l'entreprise en obtenant l'adhésion des collaborateurs, et en leur donnant les atouts pour réussir dans un nouveau contexte ? L'anticipation des résistances et l'accompagnement humain sont les clés de la réussite d'un projet de changement.

### Accompagnement au changement : l'importance de la communication

Le monde en perpétuel mutation (économique, technologique, social) oblige les entreprises et ses collaborateurs à des évolutions, qui se traduisent en décisions de changement. En situation de changement, des oppositions, des résistances apparaissent, soit au niveau de l'organisation, soit au niveau individuel, de manière plus ou moins forte. En effet, en dehors de toute mauvaise volonté, le changement demande effort et adaptation, et est donc source de difficultés. Or, les résistances peuvent créer des blocages et mettre en péril un projet de changement. Aussi, il est primordial de prévoir un accompagnement humain du changement. Après avoir effectué un travail d'anticipation et identifié les risques de résistances, les chefs de projet ou managers mettront en place des actions de communication, de formation et des groupes d'échange adaptés au projet de changement. Cette session de formation porte sur les actions de communication permettant de réduire les risques des résistances au changement dues aux difficultés d'adaptation de l'individu.



# Leadership et Charisme NExT Digital coaché

Références 1MN26



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer vos capacités managériales
- Augmenter ses qualités relationnelles et ses capacités d'animation d'équipe



## PROGRAMME

### Test Amont

Ce parcours débute par un test de connaissances composé d'une série de 20 questions qui permettent de positionner et anticiper les besoins d'accompagnement de l'apprenant

### Coaching Préparatoire

Un coaching personnalisé de 30 min par téléphone ou visioconférence est organisé avec un coach expert en début de formation pour échanger avec l'apprenant sur ses attentes, orienter son apprentissage en fonction de ses besoins et de ses résultats au test, et définir ses propres objectifs personnels

### Vidéo : Leadership et Charisme

165 min de formation digitale en 18 séquences pour comprendre, acquérir et approfondir ses connaissances sur la thématique

### Coaching Intermédiaire

Un coaching téléphonique ou par visioconférence, personnalisé de 30 min environ est organisé avec le coach expert pendant le cursus vidéo. Ce coaching permet de faire le point sur les apprentissages en relation avec les objectifs définis lors du 1er coaching. C'est également l'occasion de préciser les terrains d'application des éléments travaillés, de définir les mises en application, en préparation du coaching de bilan.

### Test Aval

Le test aval, composé également de 20 questions, est l'occasion d'évaluer sa progression au terme des différentes étapes du parcours. Il permet d'évaluer ses points de progrès et d'avoir une vision claire des compétences acquises et des axes d'amélioration à travailler

### Coaching de Bilan

En fin de parcours, une nouvelle séance de coaching par téléphone ou visioconférence d'une heure a lieu pour faire un bilan personnalisé, analyser les résultats des tests, identifier les axes de progrès et se fixer des objectifs pour l'avenir.

## INFORMATIONS



4,5 heures



### Publics concernés

Personnes ayant la responsabilité d'animer une équipe et souhaitant développer son charisme personnel



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Expert en leadership



### Tarifs

Inter : 990€ HT tarif / participant

# Gérer les Conflits

Références MN12



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Diagnostiquer les causes d'un conflit
- Maîtriser ses propres réactions en situation de conflit
- Aller vers une stratégie positive de résolution de conflit



## PROGRAMME

### Repérer et mettre au jour un conflit

- Identifier les effets d'un conflit
- Comprendre le mécanisme d'un conflit
- Avoir une vision systémique
- Identifier les causes sous-jacentes principales

### Se connaître en situation de conflit

- Identifier les attitudes personnelles face à un conflit
- Faire un diagnostic de son propre comportement
- Prendre en compte les émotions et les croyances

### Appréhender la stratégie de son ou de ses interlocuteurs

- Saisir le cadre de référence de l'autre
- Pointer les motivations, les intérêts, les projets cachés

### Savoir rétablir une communication positive

- Savoir porter un regard lucide sur soi et sur la situation
- Organiser la rencontre
- Maîtriser les outils d'une bonne communication
- Etre souple et tolérant
- Changer de vision, recentrer

### Gérer un conflit avec un tiers

- Identifier le stade d'avancement du conflit
- Tester la « bonne foi » de l'interlocuteur
- Faire appel à un médiateur
- Faire appel à un arbitre en dernier recours
- Imaginer, faire proposer des solutions négociées

### Consolider l'avenir et anticiper

- Consolider la sortie de conflit
- Faire prendre des engagements et assurer le suivi
- Entretien la cohésion et la coopération de l'équipe

## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Personnes en position de management ou étant confrontées à des situations conflictuelles



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Expert en gestion de conflits



### Tarifs

Inter : 1 390€ HT tarif / participant

303 #

# DROIT SOCIAL



# Référent(e) harcèlement sexuel et agissements sexistes (employeur)

Référence RH120



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- S'approprier les enjeux de la fonction de Référent harcèlement sexuel
- Maîtriser le cadre juridique et conseiller l'entreprise dans ses actions en matière de prévention du harcèlement sexuel
- Connaître ses moyens d'action et ses prérogatives



## PROGRAMME

### Le référent RH harcèlement sexuel : de qui s'agit-il ?

Ses prérogatives

Quelles complémentarités avec le référent CSE et la personne compétente en Protection et Prévention des Risques Professionnels ?

La fiche de mission et le périmètre d'action du référent

La communication interne pour valoriser son rôle de référent

### Le cadre légal du harcèlement sexuel et de l'agissement sexiste

Les définitions juridiques du harcèlement sexuel

Les contours définis par la jurisprudence

Les obligations de prévention de l'employeur, notamment en termes de documents et d'affichages

Les sanctions civiles, pénales et disciplinaires

### Prévenir et détecter les situations de harcèlement sexuel

Cerner les impacts du harcèlement sur la santé des salariés

Situer la place des acteurs internes (direction, RH, managers, CSE) et externes (service de santé au travail, défenseurs des droits, inspection du travail...)

Repérer les signaux d'alerte

### Savoir réagir face au harcèlement sexuel

Recueillir les faits, les preuves, des écrits et des témoignages de manière objective pour une meilleure compréhension de la situation avérée ou supposée

Adopter les bonnes postures lors de l'entretien avec le harceleur suspecté et ledit harcelé : écoute bienveillante, questionnement, impartialité, confidentialité

Orienter, informer et accompagner

Élaborer un compte-rendu et assurer sa communication

Participer à l'élaboration, à l'amélioration et à la mise en œuvre de procédures internes visant à favoriser le signalement et le traitement des situations de harcèlement sexuel ou d'agissement sexiste

## INFORMATIONS



1 Jour (7 Heures)



### Publics concernés

Personnes désignées par l'entreprise comme référents harcèlement sexuel selon la loi du 5 septembre 2018 et à toute personne souhaitant participer à la prévention du harcèlement sexuel en entreprise (manager, RRH, juriste...).



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant


Expert en QVT



### Tarifs

Inter : 850 € HT tarif / participant

# Référent(e) harcèlement sexuel et agissements sexistes (CSE)

Référence PE113 



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre la législation sociale en matière de harcèlement sexuel et agissements sexistes
- Assurer son rôle de référent vis des salariés et assurer l'interface avec les autres élus et la Direction de l'entreprise
- Alerter les parties prenantes, conseiller et orienter les salariés



## PROGRAMME

### Connaître la réglementation et le périmètre du référent harcèlement sexuel

Identifier les acteurs, leurs rôles et responsabilités : Direction et managers /médecin du travail/inspecteur du travail /référénts CSE et référent "Direction"

Intégrer les obligations légales au niveau de la protection de l'intégrité et de la santé des salariés

Maîtriser les définitions et périmètre du harcèlement sexuel

Intégrer les procédures des droits d'alerte et de retrait ainsi que les recours contentieux

### Devenir un acteur reconnu de la prévention du harcèlement sexuel

Connaître les moyens de la prévention : outils de communication, réunions...

Détecter les situations à risques et gérer les situations de crise

Savoir apprécier la gravité d'une situation, alerter les bonnes personnes

Les moyens de fonctionnement : heures de délégations, liberté de déplacement...

### Bien communiquer avec les différents acteurs

Définir son mode de communication et de reporting

Concilier les impératifs de transparence et de confidentialité

### Jeux de rôle : adopter les bons comportements

A partir de différentes situations de harcèlement, les participants s'entraîneront à réagir de façon adaptée

## INFORMATIONS



1 Jour (7 Heures)



### Publics concernés

Elus du comité social et économique (CSE) désignés comme référents harcèlement sexuel, selon la loi du 5 septembre 2018. Pour les référents côté employeur, la formation RH120 est plus adaptée



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Expert en droit social et relations humaines



### Tarifs

Inter : 850 € HT tarif / participant

# Devenir référent harcèlement sexuel et agissements sexistes

Référence E124



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appréhender le rôle de référent harcèlement sexuel et agissements sexistes
- Maîtriser le cadre juridique
- 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 sexuel
- Accompagner les collaborateurs dans les situations de harcèlement sexuel et d'agissements sexistes

## PROGRAMME

Définition et rôle du référent harcèlement sexuel et agissements sexistes

Comment devenir référent harcèlement sexuel et agissements sexistes ?

La nécessaire maîtrise par le référent des notions de harcèlement sexuel et d'agissements sexistes

- Appréhender et connaître précisément les notions juridiques
- Apprendre à évaluer les situations

Missions et moyens du référent

- Missions et actions du référent
- Rappel des obligations de l'employeur en matière de harcèlement sexuel et d'agissements sexistes
- Actions attendues des référents harcèlement sexuel dans ce cadre

Focus sur la gestion d'un signalement et d'une enquête par le ou les référents harcèlement sexuel en cas de suspicion d'un acte de harcèlement sexuel

- Le référent harcèlement sexuel dépositaire des signalements
- Le référent et l'enquête
- Cas particulier : signalement par un membre de la délégation du personnel du CSE dans le cadre de la procédure d'alerte
- Les suites données à l'enquête les actions concrètes en cas de harcèlement sexuel avéré ou de signalement infondé (gestion du problème, sanctions et prévention)

En cas de harcèlement sexuel avéré

- Dans quel délai l'employeur doit-il agir ?
- La sanction à prononcer
- Accompagner la victime une fois la sanction prononcée
- Accentuer les mesures de prévention

En cas d'accusation de harcèlement sexuel infondé

## INFORMATIONS



2 jour (14 heures)



### Publics concernés

Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes, public RH, représentants du personnel



### 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
- Eléments documentaires
- Mises en situation
- Jeux de rôles
- Etude de situations concrètes



### 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

# Comprendre le Comité Social et Economique (CSE)

Référence PE104



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le rôle et les attributions du comité social et économique (CSE)
- Mettre en place le CSE et travailler avec ses membres
- Connaître les droits et devoirs de l'employeur envers le CSE



## PROGRAMME

### Comprendre les évolutions liées aux ordonnances Macron

Notion de droit : responsabilité pénale et civile  
Les ordonnances Macron et le nouveau code du travail  
Définition des nouvelles notions : ordre public, champ de la négociation, dispositions supplétives

### Mettre en place un comité social et économique

L'organisation des élections  
La composition du CSE et statut des membres, heures de délégations  
Les droits liés au statut d'élu du CSE  
Les obligations et la responsabilité des membres du CSE  
La protection de la mission du comité social et économique et de ses membres

### Maîtriser les attributions du CSE

Les attributions économiques et professionnelles : marche générale de l'entreprise  
Les missions en matière de santé, sécurité et conditions de travail  
Les différentes consultations et informations du CSE  
Les commissions du CSE  
Les différentes formes du droit d'alerte  
La base de données économiques et sociales

### Le fonctionnement du CSE

La composition du CSE  
Le règlement intérieur  
Les réunions du CSE, l'ordre du jour, le procès-verbal  
Les moyens matériels  
Le recours aux experts

### Gérer un CSE

Les subventions de fonctionnement  
Établissement et contrôle des comptes du comité social et économique, normes comptables obligatoires  
Gérer et décider les activités sociales et culturelles conformément à la réglementation

## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Membres du service RH (responsables ressources humaines, chargés des relations sociales) et aux chefs d'entreprise



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Expert en relations sociale



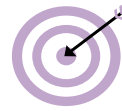
### Tarifs

Inter : 1 390 € HT tarif / participant

# Etre Secrétaire du CSE

## Maitriser ses attributions : prérogatives, responsabilités, rédaction d'ordre du jour, et du procès verbal

Référence E143



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier l'étendue de ses responsabilités, droits et obligations
- Remplir sereinement son rôle : ordre du jour, procès-verbaux, contrôle...
- Être à l'aise sur les aspects réglementaires
- Connaître les droits et devoirs liés à la mission

### PROGRAMME

#### La place du secrétaire et du secrétaire adjoint au sein du CSE

- Sa désignation, son remplacement ou sa révocation
- Sa protection contre le licenciement, sa responsabilité
- Le règlement intérieur : le secrétaire en première ligne

#### Établir l'ordre du jour des réunions

- La préparation collective entre les élus : recueil des questions et choix des thèmes abordés
- Les priorités et la rédaction des sujets abordés
- Organiser et conduire une réunion préparatoire en cas de consultation de l'instance.
- Les documents constituant les dossiers d'information
- Concilier prise de notes et participation aux débats
- L'enregistrement des débats
- La réalisation des votes de consultation et de recours à un expert
- La réalisation des votes sur les activités sociales et culturelles
- Que faire en cas de désaccord avec le Président ?

#### Rédiger ou faire rédiger les Procès-Verbaux des réunions de CSE

- Choisir qui rédige le PV : le secrétaire, organisme spécialisé, secrétaire de l'entreprise
- La forme du PV : résumé ou in extenso ? A partir de l'enregistrement ou de prise de notes ?
- Que faire en cas de désaccord avec le Président concernant le contenu du PV ?
- Les délais de rédaction
- Les objectifs du PV : un outil d'information, un outil juridique
- L'adoption et la diffusion du PV

#### Gérer les affaires courantes : ce qu'il faut faire

- La préparation des réunions : qui prend la parole ? Sur quel sujet ? Qui prend des notes ?...
- L'archivage des PV, de la correspondance, des contrats
- L'engagement des dépenses pour le compte du CSE : signature des chèques, plafond...

#### Bien utiliser les moyens mis à disposition du secrétaire

- Le crédit d'heures : utilisation, dépassement, paiement, etc.
- La liberté de déplacement : pour rencontrer les salariés ou à l'extérieur de l'entreprise
- Les frais dépensés à cette occasion : sur quel budget les imputer, sont-ils limités ?
- Le local et le matériel du CSE : accès, assurance, hygiène-sécurité, aménagement...
- L'accès à la «formation économique»

### INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



#### Publics concernés

Secrétaires et secrétaires adjoints du CSE, trésoriers et trésoriers adjoints du CSE



#### Pré-requis

Aucun



#### Intervenant

Ergonome, psychologue, expert en droit du travail et en droit social, avocat, expert CSE/CSSCT agréé par le ministère du travail, IPRP, expert en organisation du travail



#### Moyens pédagogiques

- Exposés
- Discussions
- Etudes de cas des stagiaires liées au travail
- Formation complète sur les dimensions institutionnelles, outils et réglementaires



#### 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

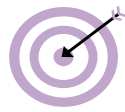
Intra (hors adaptation spécifique) : 1 320 € HT pour 1 journée d'animation

Sur-mesure : sur devis, nous contacter



# Présider et mettre en place le CSE : Piloter les réunions et assurer un dialogue social réussi (1/2)

Référence E142



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les droits et obligations du président du CSE et de la délégation salariale
- Clarifier le rôle et le fonctionnement du CSE
- Assurer sereinement la transition entre les anciennes instances (CE, DP, CSE/CSSCT) et le CSE
- Préparer et piloter efficacement les réunions



## PROGRAMME (1/2)

### Clarifier les nouvelles règles en matière de mise en place du CSE

- Comprendre les principales différences/similitudes avec les précédentes instances : CE, DP, CSE/CSSCT, DUP
- Cerner le cadre légal du CSE et les possibilités de négociations étendues
- Bien distinguer les attributions des représentants élus aux CSE par rapport aux Délégués Syndicaux
- Focus sur le Conseil d'Entreprise : son éventuelle mise en place par voie d'accord collectif, son rôle de consultation, son droit de veto, la négociation d'accords, etc.
- Avec qui négocier des accords en l'absence de délégué syndical ? Le CSE, possible interlocuteur pour signer des accords d'entreprise

### Maîtriser la composition du CSE et son fonctionnement interne

- Le nombre et le rôle de chaque élu : le président et ses éventuels assistants, les titulaires et suppléants, les représentants syndicaux au CSE
- Cerner les attributions spécifiques du secrétaire et du trésorier
- La Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) : quand est-elle obligatoire ? quel est son rôle ?
- Les autres commissions : commission formation, égalité professionnelle, commission des marchés...
- Qui peut participer aux réunions ?
- La reconnaissance de la personnalité civile du CSE : quelles conséquences ?
- Les éléments à intégrer au règlement intérieur

### Distinguer les différentes attributions au sein du CSE

- Le rôle du CSE en matière économique : quand doit-il être consulté ? sur quel sujet et sous quel délai ? Les aménagements possibles par voie d'accord
- Le rôle du CSE en matière de santé et de sécurité : les informations à transmettre, les consultations obligatoires, les inspections, les enquêtes
- Focus sur la BDES et ses possibilités d'aménagement
- Quand le CSE peut-il recourir à un expert et qui finance l'expertise ?
- Cerner les différents droits d'alerte du CSE : en matière économique, d'atteinte à la santé, aux libertés...
- Connaître l'éventuelle répartition des attributions CSE/CSE central en cas d'établissements distincts
- Focus sur l'éventuelle présence et les attributions des représentants de proximité
- Intégrer les réclamations posées par la délégation salariale au CSE : quel type de réclamations ? au profit de quels travailleurs ?

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Directeur et responsable des ressources humaines, dirigeant d'entreprise, managers, membre du CSE, membre de la commission hygiène et sécurité, animateur QVT



### Pré-requis

Des connaissances de base en dialogue social : rôle et missions des représentants du personnel, thèmes soumis à la négociation collective, etc.



### Intervenant

Ergonome, psychologue, expert en droit du travail et en droit social, avocat, expert CSE/CSSCT agréé par le ministère du travail, IPRP, expert en organisation du travail



### Moyens pédagogiques

- Exposés
- Discussions
- Etudes de cas des stagiaires liées au travail
- Formation complète sur les dimensions institutionnelles, outils et réglementaires



### 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

Inter : 1 300 € HT / participant pour 2 journées d'animation  
Intra : (hors adaptation spécifique) : 3 300 € HT pour 2 journées d'animation  
Sur-mesure : sur devis, nous contacter

# Présider et mettre en place le CSE : Piloter les réunions et assurer un dialogue social réussi (2/2)

Référence E142



## PROGRAMME (2/2)

### Veiller au bon déroulement des réunions

- Planifier les réunions, fixer l'ordre du jour dans les délais requis et envoyer les convocations
- Respecter la périodicité de 4 réunions au minimum en matière de santé, sécurité et conditions de travail
- Focus sur la validité de la tenue de réunion en visioconférence et l'enregistrement de la réunion
- Animer la réunion : la prise de parole, les votes, les suspensions de séance
- Rédaction des comptes rendus et des procès-verbaux : qui doit les rédiger et sous quels délais ?

### Identifier les droits et devoirs des représentants du personnel

- Les moyens matériels alloués au CSE : local, affichage.
- Les moyens financiers : le calcul des budgets et les nouvelles possibilités de transfert entre budget de fonctionnement et budget des activités sociales et culturelles
- Les obligations comptables du CSE : tenue et approbation des comptes du CSE, rapport de gestion et d'activité
- Les heures de délégation attribuées aux titulaires : nombre d'heures, éventuel report et partage d'heures de délégation
- La protection des élus : récapitulatif du statut de salarié protégé
- Maîtriser les nouvelles règles relatives à la gestion de carrière des représentants du personnel
- Assurer la confidentialité et le secret des échanges : faire respecter l'obligation de secret professionnel et de discrétion

# Formation économique et sociale des membres du CSE

Référence PE106



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les missions et le fonctionnement du Comité Social et Economique (CSE) pour exercer efficacement son mandat
- Connaître les attributions du CSE en matière économique et sociale
- Comprendre les documents financiers de l'entreprise
- Formation agréée par la Direccte d'Ile de France



## PROGRAMME

### Retour sur les ordonnances Macron et présentation du nouveau code du travail

- Responsabilité civile et pénale
- Définition des nouvelles notions : ordre public, champ de la négociation, dispositions supplétives
- Les sources du droit et d'informations du CSE

### Le fonctionnement et les moyens du CSE

- La composition du CSE
- La responsabilité civile et pénale du CSE et de ses membres
- Les salariés protégés
- Les moyens du CSE : règlement, budget, communication
- Les réunions du CSE, ordre du jour et procès-verbal
- Comité social et économique central et comité social et économique d'établissement

### Les attributions du CSE en matière économique et sociale

- Les différentes consultations et informations du CSE
- Les commissions
- Les différentes formes du droit d'alerte
- Les expertises : financement, choix de l'expert
- Les attributions économiques et professionnelles
- Les attributions du CSE en matière d'activités sociales et culturelles
- Etablissement et contrôle des comptes du comité social et économique

### Comprendre les documents financiers de l'entreprise

- Lire et analyser le compte de résultat de l'entreprise
- Faire le lien entre compte de résultat et bilan
- Comprendre et interpréter le bilan de l'entreprise
- Exercer son mandat

### Les sources d'informations du CSE

- Le bilan économique et social de l'entreprise
- La BDES
- Savoir interpréter les indicateurs de l'entreprise

## INFORMATIONS



3 Jours (21 Heures)



### Publics concernés

Membres et futurs membres du Comité Social et Economique (CSE)



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Expert en relations sociales



### Tarifs

Inter : 1650 € HT tarif / participant



# La commission santé, sécurité et conditions de travail (cssct) Etablissements de +300 salariés

Référence E130



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appréhender son rôle en tant que membre de la commission santé sécurité et conditions de travail
- Identifier et maîtriser les moyens d'action du CSSCT
- Développer une démarche de prévention en santé au travail et de prévention des risques dans l'entreprise
- Identifier les risques professionnels
- Gérer les méthodes d'analyse des risques professionnels
- Savoir conduire les études et les enquêtes



## PROGRAMME

### Cadre réglementaire

- Fonctionnement, missions, limites et lien avec le CSE
- Représentants de proximité et référent harcèlement sexuel

### Le rôle et les missions de l'instance

- Place du CSSCT, rôle et champ d'intervention
- Nouvelle disposition : Délégation Unique du Personnel (DUP)
- Réforme du dialogue social : impacts et nouveaux enjeux

### Relations avec les autres acteurs de la sécurité

### Les moyens de fonctionnement de l'instance

- Organisation des réunions : qui participe, qui convoque ?
- Rôles particuliers du Secrétaire et du Président
- Crédit d'heures et liberté de déplacement : jusqu'où aller ?
- Droit à l'information et obligation de discrétion
- L'obligation d'établir un règlement intérieur du CSSCT
- Quand et comment faire appel à un expert ?
- La protection des membres

### Organisation collective du CSSCT

- Posture et stratégie d'intervention
- Indicateurs, tableaux de bord et ressources documentaires

### Réaliser des inspections et analyser les risques

- Les risques à prendre en compte - santé physique et mentale
- Risques particuliers : RPS, TMS, risque routier, risque chimique, etc.
- Quand et comment procéder à une inspection ?
- Grilles et check-lists d'identification des risques
- Le lien avec le document unique d'évaluation des risques

### Intervenir sur les situations particulières

- Situations de danger grave et imminent
- Droit d'alerte, de retrait et faute inexcusable de l'employeur
- PSE

### Réaliser des enquêtes et analyser les accidents

- L'enquête : quand, comment et par quelle délégation ?
- S'initier aux principes de la méthode de l'arbre des causes

## INFORMATIONS



5 jours (35 heures)



### Publics concernés

Membres et futurs membres de la délégation du personnel au CSE-CSSCT trésoriers et trésoriers adjoints au CSE-CSSCT, RH



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Ergonome, psychologue, expert en droit du travail et en droit social, avocat, expert CSE/CSSCT agréé par le ministère du travail, IPRP, expert en organisation du travail



### Moyens pédagogiques

- Exposés
- Echanges
- Etudes de cas
- 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) : 5 800€ HT pour 5 jours d'animation

Sur-mesure: nous contacter

# Formation des membres de la CSSCT : perfectionnement

Référence PE115



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Se perfectionner sur la prévention des RPS et l'accueil d'entreprises extérieures
- Mettre à jour et faire vivre le document unique
- Devenir un acteur reconnu de la prévention des risques et de l'amélioration des conditions de travail
- Formation agréée par la Direccte d'Ile de France



## PROGRAMME

### Retour sur les ordonnances Macron et présentation du nouveau code du travail

Responsabilité civile et pénale

Définition des nouvelles notions : ordre public, champ de la négociation, dispositions supplétives

Les sources du droit et d'informations du CSE

### Le fonctionnement et les moyens du CSE

La composition du CSE

La responsabilité civile et pénale du CSE et de ses membres

Les salariés protégés

Les moyens du CSE : règlement, budget, communication

Les réunions du CSE, ordre du jour et procès-verbal

Comité social et économique central et comité social et économique d'établissement

### Les attributions du CSE en matière économique et sociale

Les différentes consultations et informations du CSE

Les commissions

Les différentes formes du droit d'alerte

Les expertises : financement, choix de l'expert

Les attributions économiques et professionnelles

Les attributions du CSE en matière d'activités sociales et culturelles

Etablissement et contrôle des comptes du comité social et économique

### Comprendre les documents financiers de l'entreprise

Lire et analyser le compte de résultat de l'entreprise

Faire le lien entre compte de résultat et bilan

Comprendre et interpréter le bilan de l'entreprise

Exercer son mandat

### Les sources d'informations du CSE

Le bilan économique et social de l'entreprise

La BDES

Savoir interpréter les indicateurs de l'entreprise

## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT), notamment pour les entreprises de plus de 300 salariés



### Pré-requis

Connaître les fondamentaux de la la prévention des risques et de l'amélioration des conditions de travail ou avoir suivi PE114 Membres du CSE/CSSCT : formation en santé, sécurité et conditions de travail



### Intervenant

Expert en relations sociales, santé, sécurité et conditions de travail



### Tarifs

Inter : 1 390€ HT tarif / participant

# Négocier un accord de qualité de vie au travail (QVT)

## Réglementation, négociation et communication sur la QVT

Référence E140



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les repères et les enjeux de la Qualité de Vie au Travail (QVT)
- Adopter et structurer une stratégie de négociation QVT
- Négocier un accord QVT et communiquer sur le sujet



### PROGRAMME

Jour 1

#### Qualité de Vie au Travail (QVT) : de quoi parle-t-on ?

- Identifier les acteurs et leviers de la Qualité de Vie au Travail
- Repérer les évolutions du cadre légal en France sur les RPS et la QVT
- Impliquer les partenaires sociaux dans la démarche

#### Cadrer les objectifs et périmètre de votre négociation et accord

- Réaliser l'analyse des données sociodémographiques :
- Définir une politique de prévention des risques professionnels,
- Mettre en place une démarche qualité de vie au travail : comprendre les causes de l'absentéisme, prévenir l'usure professionnelle, favoriser l'emploi des seniors et l'égalité professionnelle etc.
- Repérer les zones d'accord possible : équilibre vie privée / vie professionnelle, égalité professionnelle, organisation et durée du travail, mobilité interne, conditions et relations de travail, prévention de la pénibilité, etc...
- Préparer la négociation : la nouvelle négociation devra aborder plusieurs sous-thèmes, à savoir (cf. C. Trav., L2242-8 différé) :

- L'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle pour les salariés
- Les objectifs et les mesures permettant d'atteindre l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes
- Les mesures permettant de lutter contre toute discrimination en matière de recrutement, d'emploi et d'accès à la formation professionnelle
- Les mesures relatives à l'insertion professionnelle et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés
- Les modalités de définition d'un régime complémentaire en matière de prévoyance et de frais de santé
- L'exercice du droit d'expression directe et collective des salariés
- La loi prévoit qu'à titre complémentaire et facultatif, cette négociation pourra porter également sur la prévention de la pénibilité

Jour 2 : consacré aux ateliers pratiques et à l'élaboration d'un accord (mise en situation de négociation, rédaction d'un plan type, etc.). Les stagiaires pourront travailler sur leur propre cas d'entreprise.

#### Négocier son accord QVT

- Définir ses objectifs, les enjeux et les opportunités
- Diagnostiquer les points positifs pour l'organisation et les points de vigilance dans la négociation
- Analyser des exemples d'accords QVT
- Conduire efficacement ses négociations
- Rédiger son accord
- Communiquer sur l'accord et en faire un levier de sa politique sociale
- Mettre en oeuvre son plan de communication
- Impliquer l'ensemble des acteurs
- Assurer le suivi de la réalisation de son accord avec des indicateurs

Faire de son accord un levier d'innovation sociale et d'attraction des talents : faire le lien avec l'ensemble des politiques RH, la marque employeur...

### INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



Publics concernés

Directeur et responsable des ressources humaines, dirigeant d'entreprise, managers, membre du CSE, membre de la commission hygiène et sécurité, animateur QVT



Pré-requis

Des connaissances de base en dialogue social : rôle et missions des représentants du personnel, thèmes soumis à la négociation collective, etc.



Intervenant

Ergonome, psychologue, expert en droit du travail et en droit social, avocat, expert CSE/CSSCT agréé par le ministère du travail, IPRP, expert en organisation du travail



Moyens pédagogiques

- Exposés
- Discussions
- Etudes de cas des stagiaires liées au travail
- Formation complète sur les dimensions institutionnelles, outils et réglementaires



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

# Accroître la performance de son entreprise par la qualité de vie au travail

## Allier performance et QVT

Référence E131



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser le cadre légal de la qualité de vie au travail
- Faire évoluer les pratiques managériales pour concilier performance et QVT
- Définir un plan d'action pour améliorer la qualité de vie au travail dans son organisation

### PROGRAMME

#### Définir la QVT et son périmètre

- QVT : de quoi parle-t-on ? Zoom sur la notion de l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail)
- Comprendre les causes historiques de l'émergence de la QVT: évolution de la nature du travail, des organisations et des conditions de travail...
- Faire le point sur les dispositions réglementaires en matière de santé et QVT: principes généraux de prévention des risques professionnels, obligations de l'employeur, obligation annuelle de négocier la QVT...
- QVT, bonheur, bien-être : comment s'y retrouver ?
- Connaître les composantes intrinsèques de la QVT : égalité des chances, climat social, santé au travail, contenu du travail, employabilité...
- Cas pratique : évaluer la QVT de son entreprise : état des lieux, baromètre, indicateurs...*

#### Remettre l'Humain au coeur des stratégies de son entreprise

- Cerner les nouvelles aspirations des salariés : quête de sens au travail, besoin de comprendre le « pourquoi » d'une décision, être autonome, se sentir utile, du temps pour soi...
- Comprendre l'évolution des priorités en matière de QVT : de l'articulation vie pro/vie perso à la volonté « d'agir » pour améliorer ses conditions de travail
- Changer son regard sur le fonctionnement de l'entreprise et capitaliser sur la dimension Humaine pour rendre les organisations de travail plus efficaces : de l'importance à inclure la QVT dans sa culture d'entreprise
- Considérer la QVT comme une forme de prévention des risques professionnels : risques psychosociaux, désinsertion professionnelle, handicap...
- Mobiliser l'ensemble des acteurs de l'entreprise pour pérenniser sa démarche QVT

#### Réaliser une introspection vers un management altruiste et engagé

- Prendre conscience des dérives qui peuvent émaner d'un management directif : stress, désengagement, burn-out ...
- S'interroger sur les liens entre performance et QVT afin de contribuer à un meilleur équilibre entre les différents temps de vie des salariés
- Se montrer agile face aux tendances majeures qui bouleversent le monde du travail : nouveaux lieux de travail, nouvelles méthodes de travail, évolution des outils...
- Revaloriser le management de proximité « porteur de sens » : moins de contrôle, plus de confiance et de bienveillance
- Cas pratique : créer sa boîte à outils QVT pour améliorer sa communication relationnelle*

#### Capitaliser sur les bonnes pratiques afin d'influer sur la QVT et donner du sens au travail

- Pratiquer la reconnaissance au travail pour booster l'engagement des salariés : autonomie, responsabilité, activité variée...
- S'appuyer sur les outils numériques pour enrichir et redéployer les compétences
- Créer du lien en interne afin de maintenir la qualité des relations interpersonnelles : portraits d'équipe, célébration des réussites, présentation des nouveaux arrivants...
- Cas pratique : construire un plan d'actions afin d'améliorer sa démarche QVT (méthodologies et outils).*

### INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



#### Publics concernés

Toute personne qui souhaite comprendre les liens entre performance et QVT et prendre du recul sur ses pratiques : ressources humaines, cadre dirigeant, manager, membre du CSE, médecin du travail, infirmier(e) en santé au travail, assistant(e) social(e) du travail.



#### Pré-requis

Aucun



#### Intervenant

Ergonome, psychologue, expert en droit du travail et en droit social, avocat, expert CSE/CSSCT agréé par le ministère du travail, IPRP, expert en organisation du travail



#### Moyens pédagogiques

- Exposés
- Discussions
- Etudes de cas des stagiaires liées au travail
- Formation complète sur les dimensions institutionnelles, outils et réglementaires



#### Effectif

4 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

#04

# FORMATIONS RÉGLEMENTAIRES SÉCURITÉ





# Sauveteur-secouriste du travail (SST) - Initial

Référence SF1



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mettre en oeuvre une action de protection adaptée face à une situation d'accident du travail
- Examiner une victime afin de déceler une urgence vitale, secourir la (les) victime(s) de manière appropriée
- Faire alerter ou alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise
- Contribuer à la mise en oeuvre d'actions de prévention
- Informer les personnes désignées dans le plan d'organisation de la prévention de l'entreprise de la (des) situation(s) dangereuse(s) repérée(s)



## PROGRAMME

- Situer le sauveteur secouriste du travail dans la santé et sécurité au travail
- Reconnaître, sans s'exposer soi-même, les dangers persistants éventuels qui menacent la victime de l'accident et / ou son environnement
- Repérer les dangers dans une situation de travail et informer son responsable hiérarchique et / ou les personnes chargées de prévention dans l'entreprise ou l'établissement de la situation(s) dangereuse(s) repéré(es)
- Examiner la (les) victime(s) avant et pour la mise en oeuvre de l'action choisie ou du résultat à obtenir
- Faire alerter ou alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise ou l'établissement
- Secourir



## Evaluation

Les critères d'évaluation définis par l'INRS en vue de la délivrance du certificat SST valable 24 mois. Formensa est habilité à dispenser le dispositif SST par l'INRS.

A l'issue de cette évaluation, un « Certificat de Sauveteur Secouriste du Travail » sera délivré au candidat qui a participé à l'ensemble de la formation et fait l'objet d'une évaluation favorable. Dans les cas où le candidat ne peut mettre en oeuvre, pour des raisons d'aptitudes physiques, l'ensemble des compétences attendues de la part d'un SST, il se verra délivrer une attestation de suivi de la formation.

Avant la fin de cette période de validité, le SST doit suivre et valider une session de Maintien et d'Actualisation de ses Compétences (MAC) pour prolonger à nouveau son certificat de 24 mois. Il appartient à l'entreprise qui le souhaite de mettre en place un MAC plus fréquent. Cette formation est sanctionnée par une « Attestation individuelle de fin de formation ».

## INFORMATIONS



2 jours ( 14 heures)



### Publics concernés

Futurs sauveteurs-secouristes du travail



### Pré-requis

Informez la médecine de travail de son établissement de sa formation SST conformément à l'article R.4624-1 du Code du Travail.



### Intervenant

Animation par des Formateurs Sauveteurs Secouristes du Travail certifiés par l'INRS



### Moyens pédagogiques

- Face à face pédagogique orienté pratique conforme au programme INRS
- Exposés interactifs
- Etudes de cas
- Mises en situation d'accident du travail simulé



### Effectif

4 à 10 participants maximum par session



### Tarifs

Intra : 1 200 € HT pour 2 journées d'animation

Inter : 240 € HT tarif / participant

# Sauveteur-secouriste du travail (SST) - Maintenance et actualisation des compétences

Référence SF2



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mettre en oeuvre une action de protection adaptée face à une situation d'accident du travail
- Examiner une victime afin de déceler une urgence vitale, secourir la (les) victime(s) de manière appropriée
- Faire alerter ou alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise
- Contribuer à la mise en oeuvre d'actions de prévention
- Informer les personnes désignées dans le plan d'organisation de la prévention de l'entreprise de la (des) situation(s) dangereuse(s) repérée(s)



## PROGRAMME

- Tour de table et retours d'expériences
- Rappel sur la démarche d'intervention du SST à travers la prévention et les secours
- Les évolutions du programme de formation et actualisation des compétences techniques
- Les dernières statistiques des AT/MP dans l'entreprise et au niveau national
- Rappel des principaux enjeux, rappel sur l'analyse des situations dangereuses et des risques spécifiques dans l'entreprise, rappel du mécanisme de survenance de l'AT
- La maîtrise des gestes techniques
- Simulations d'accidents du travail selon les risques de l'entreprise
- Epreuves certificatives : mises en situation des compétences SST sur une situation d'accident



## Evaluation

Les critères d'évaluation utilisés pour cette validation sont ceux définis par l'INRS en vue de la délivrance du nouveau certificat SST valable 24 mois. A l'issue de cette évaluation, un « Certificat de Sauveteur Secouriste du Travail » sera délivré au candidat qui a participé à l'ensemble de la formation et fait l'objet d'une évaluation favorable. Formensa est habilité à dispenser le dispositif SST par l'INRS. Dans les cas où le candidat ne peut mettre en oeuvre, pour des raisons d'aptitudes physiques, l'ensemble des compétences attendues de la part d'un SST, il se verra délivrer une attestation de suivi de la formation. Avant la fin de cette période de validité, le SST doit suivre et valider une session de Maintenance et d'Actualisation de ses Compétences (MAC) pour prolonger à nouveau son certificat de 24 mois. Il appartient à l'entreprise qui le souhaite de mettre en place un MAC plus fréquent. Cette formation est sanctionnée par une « Attestation individuelle de fin de formation ».

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Titulaires du certificat SST



### Pré-requis

Informez la Médecine de Travail de son établissement de sa Formation SST conformément à l'article R.4624-1 du Code du Travail.



### Intervenant

Animation par des Formateurs Sauveteurs Secouristes du Travail certifiés par l'INRS



### Moyens pédagogiques

- Echanges s'appuyant sur des expériences réelles
- Démonstration et application des techniques enseignées
- Livret pédagogique et plan d'intervention INRS
- Mannequins (adulte, enfant, nourrisson)
- Défibrillateur et matériel de soin



### Effectif

4 à 10 participants maximum par session



### Tarifs

Intra : 680 € HT pour 1 journée d'animation

Inter : 140 € HT / participant

# Habilitation électrique - Non électricien

## Formation initiale B0 - H0(V)

Référence SF26



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Réaliser en toute sécurité des interventions d'entretien et de dépannage et/ou des travaux d'ordre électrique sur des installations ou équipements électriques
- Respecter ou réaliser la consignation du chargé d'exploitation et les instructions de sécurité
- Acquérir une connaissance de la réglementation en matière d'instructions de sécurité électrique et des risques présentés par les installations et équipements BT
- Appliquer les consignes de sécurité en BT liées aux consignations, aux interventions générales, aux travaux hors tension ou au voisinage effectué sur des ouvrages ou des installations électriques
- Exploiter ou rédiger les documents applicables dans le cadre des travaux hors tension et intervention BT et autres documents associés
- Permettre au stagiaire de réactualiser sa connaissance et sa maîtrise des prescriptions de sécurité électrique de la norme NF C 18-510 selon la tâche qui lui a été confiée
- Permettre à l'employeur de réactualiser et de renouveler le titre d'habilitation électrique ; B1, B1V, B2, B2V, BR, BC, BE mesurage, vérification et essai.



### PROGRAMME

#### Enseignement théorique

- Les nouvelles dispositions réglementaires
- L'évaluation des risques et les équipements de protection
- Les limites, zones et opérations liées
- Les rôles et titres d'habilitation
- Procédure et déroulement des travaux hors tension et des interventions
- La procédure en cas d'accident électrique et d'incendie électrique
- L'exécutant, le chargé de travaux, le chargé de consignation, le chargé d'intervention, le chargé d'opérations spécifiques : rôles et opérations

#### Enseignement pratique

Pratiques professionnelles réalisées sur des installations représentatives de l'environnement de travail habituel de l'apprenant

- Le repérage des environnements ou locaux à risques
- L'analyse préalable à son intervention
- La mise en oeuvre de ses EPI
- L'application des consignes de sécurité dans le cadre des travaux d'ordre électrique
- La préparation et la direction des travaux d'ordre électrique
- Le balisage de la zone de travaux et sa surveillance
- Les étapes de consignation
- La réalisation de connexions et de déconnexions
- La pose d'une nappe et d'un EPC
- La réalisation d'interventions de dépannage avec nécessité de consignation
- La rédaction des documents et le compte rendu de son activité



### Evaluations : acquis et satisfaction

Une évaluation des acquis théoriques et pratiques est réalisée en fin de formation en vue de la remise d'un titre d'habilitation par l'employeur selon le référentiel et les modalités d'évaluation de la Norme NF C 18-510. Pour valider le cursus de formation, il convient de réussir les tests théoriques et pratiques. Un « avis après formation » à la préparation de l'habilitation du personnel est transmis à l'employeur sur la base de l'évaluation des acquis du stagiaire visé par le formateur.

Cette formation est sanctionnée par une « Attestation individuelle de fin de formation ».

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation et les conditions d'accueil, les qualités pédagogiques du formateur ainsi que les méthodes, moyens et supports utilisés. Le renouvellement de l'habilitation électrique est obligatoire avec une périodicité recommandée de 3 ans. Le contenu et la durée de la formation résultent des symboles d'habilitation visés, du niveau de connaissance et d'expériences de la personne à former, des circonstances que les intéressés sont appelés à rencontrer (opérations, types d'ouvrages, d'installations, nature des risques, niveaux de responsabilité, etc.).

### INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



#### Publics concernés

Non électriciens : exécutant des travaux d'ordre non électrique à proximité des installations électriques, chargé de chantier dirigeant des travaux d'ordre non électrique à proximité des installations électriques, exerçant leur métier dans des zones présentant des risques électriques



#### Pré-requis

Capacités de compréhension des instructions de sécurité (maîtrise orale et écrite de la langue française). Être obligatoirement muni des équipements de protection individuelle (tenue de travail et chaussures de sécurité) pour effectuer les travaux pratiques de la formation



#### Intervenant

Formateur spécialiste des risques professionnels



#### Moyens pédagogiques

- Echanges s'appuyant sur des expériences vécues
- Mise en application pratique
- Tests théoriques et pratiques
- Moyens audiovisuels
- Livret pédagogique



#### Effectif

1 à 10 participants maximum par session



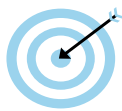
#### Tarifs

Intra : 750 € HT pour 1 journées d'animation

# Habilitation électrique Electricien

## Formation initiale B1(V), B2(V), BC, BR, BE

Référence SF8FI



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Réaliser en toute sécurité des interventions d'entretien et de dépannage et/ou des travaux d'ordre électrique sur des installations ou équipements électriques
- Respecter ou réaliser la consignation du chargé d'exploitation et les instructions de sécurité
- Acquérir une connaissance de la réglementation en matière d'instructions de sécurité électrique et des risques présentés par les installations et équipements BT
- Appliquer les consignes de sécurité en BT liées aux consignations, aux interventions générales, aux travaux hors tension ou au voisinage effectué sur des ouvrages ou des installations électriques
- Exploiter ou rédiger les documents applicables dans le cadre des travaux hors tension et intervention BT et autres documents associés
- Permettre au stagiaire de réactualiser sa connaissance et sa maîtrise des prescriptions de sécurité électrique de la norme NF C 18-510 selon la tâche qui lui a été confiée
- Permettre à l'employeur de réactualiser et de renouveler le titre d'habilitation électrique ; B1, B1V, B2, B2V, BR, BC, BE mesurage, vérification et essai.



### PROGRAMME

#### Enseignement théorique

- L'évaluation des risques et les dangers de l'électricité
- Les appareillages en basse tension
- Les limites, zones et opérations liées
- Les équipements de protection
- Les rôles et titres d'habilitation
- Procédure et déroulement des travaux hors tension et des interventions
- Les opérations spécifiques de manoeuvres, mesurages, vérifications et essais
- La procédure en cas d'accident électrique et en cas d'incendie électrique
- L'exécutant : rôle et opérations
- Le chargé de travaux et le chargé de consignation : rôle et opérations
- Le chargé d'interventions générales : rôle et opérations ; BE mesurage, vérification et essai

#### Enseignement pratique

Pratiques professionnelles réalisées sur des installations représentatives de l'environnement de travail habituel de l'apprenant

- Le repérage des environnements ou locaux à risques
- L'analyse préalable à son intervention
- La mise en oeuvre de ses EPI
- L'application des consignes de sécurité dans le cadre des travaux d'ordre électrique
- La préparation et la direction des travaux d'ordre électrique
- Le balisage de la zone de travaux et sa surveillance
- Les étapes de consignation
- La réalisation de connexions et de déconnexions
- La pose d'une nappe et d'un EPC
- La réalisation d'interventions de dépannage avec nécessité de consignation
- La rédaction des documents et le compte rendu de son activité



### Evaluations : acquis et satisfaction

Une évaluation des acquis théoriques et pratiques est réalisée en fin de formation en vue de la remise d'un titre d'habilitation par l'employeur selon le référentiel et les modalités d'évaluation de la Norme NF C 18-510. Programme détaillé sur demande. Pour valider le cursus de formation, il convient de réussir les tests théoriques et pratiques. Un « avis après formation » à la préparation de l'habilitation du personnel est transmis à l'employeur sur la base de l'évaluation des acquis du stagiaire visé par le formateur.

Le renouvellement de l'habilitation électrique est obligatoire avec une périodicité recommandée de 3 ans. Cette formation est sanctionnée par une « Attestation individuelle de fin de formation ». Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation et les conditions d'accueil, les qualités pédagogiques du formateur ainsi que les méthodes, moyens et supports utilisés.

Le contenu et la durée de la formation résultent des symboles d'habilitation visés, du niveau de connaissance et d'expériences de la personne à former, des circonstances que les intéressés sont appelés à rencontrer (opérations, types d'ouvrages, d'installations, nature des risques, niveaux de responsabilité, etc.).

### INFORMATIONS



3 jours (21 heures)



#### Publics concernés

Electricien ou électromécanicien chargé en BT d'exécuter des consignations, diriger des travaux hors tension, d'exécuter des interventions générales, chargé de travaux, ou chargé d'assurer la direction effective des travaux d'ordre électrique ou non



#### Pré-requis

Disposer et être muni de son titre d'habilitation en cours de validité. Avoir 18 ans et être reconnu apte par la médecine du travail. Maîtrise du français et connaissances élémentaires en électricité recommandée. Être obligatoirement muni des équipements de protection individuelle (tenue de travail et chaussures de sécurité) pour effectuer les travaux pratiques de la formation



#### Intervenant

Formateur qualifié possédant une expérience professionnelle sur les installations électriques concernées et détenteur des habilitations correspondantes



#### Moyens pédagogiques

- Echanges s'appuyant sur des expériences vécues
- Mise en application pratique
- Matériel spécifique : gants, tapis et matériels techniques isolants, sousgants, cellule basse tension, VAT
- Tests théoriques et pratiques
- Moyens audiovisuels
- Livret pédagogique



#### Effectif

1 à 10 participants maximum par session



#### Tarifs

Intra : 2 200 € HT pour 3 journées d'animation

# Habilitation électrique Electricien Recyclage B1(V), B2(V), BC, BR, BE

Référence SF29FI



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Réaliser en toute sécurité des interventions d'entretien et de dépannage et/ou des travaux d'ordre électrique sur des installations ou équipements électriques
- Respecter ou réaliser la consignation du chargé d'exploitation et les instructions de sécurité
- Acquérir une connaissance de la réglementation en matière d'instructions de sécurité électrique et des risques présentés par les installations et équipements BT
- Appliquer les consignes de sécurité en BT liées aux consignations, aux interventions générales, aux travaux hors tension ou au voisinage effectué sur des ouvrages ou des installations électriques
- Exploiter ou rédiger les documents applicables dans le cadre des travaux hors tension et intervention BT et autres documents associés
- Permettre au stagiaire de réactualiser sa connaissance et sa maîtrise des prescriptions de sécurité électrique de la norme NF C 18-510 selon la tâche qui lui a été confiée
- Permettre à l'employeur de réactualiser et de renouveler le titre d'habilitation électrique ; B1, B1V, B2, B2V, BR, BC, BE mesurage, vérification et essai.



## PROGRAMME

### Enseignement théorique

- Les nouvelles dispositions réglementaires
- L'évaluation des risques et les équipements de protection
- Les limites, zones et opérations liées
- Les rôles et titres d'habilitation
- Procédure et déroulement des travaux hors tension et des interventions
- La procédure en cas d'accident électrique et d'incendie électrique
- L'exécutant, le chargé de travaux, le chargé de consignation, le chargé d'intervention, le chargé d'opérations spécifiques : rôles et opérations

### Enseignement pratique

Pratiques professionnelles réalisées sur des installations représentatives de l'environnement de travail habituel de l'apprenant

- Le repérage des environnements ou locaux à risques
- L'analyse préalable à son intervention
- La mise en oeuvre de ses EPI
- L'application des consignes de sécurité dans le cadre des travaux d'ordre électrique
- La préparation et la direction des travaux d'ordre électrique
- Le balisage de la zone de travaux et sa surveillance
- Les étapes de consignation
- La réalisation de connexions et de déconnexions
- La pose d'une nappe et d'un EPC
- La réalisation d'interventions de dépannage avec nécessité de consignation
- La rédaction des documents et le compte rendu de son activité



## Evaluations : acquis et satisfaction

Une évaluation des acquis théoriques et pratiques est réalisée en fin de formation en vue de la remise d'un titre d'habilitation par l'employeur selon le référentiel et les modalités d'évaluation de la Norme NF C 18-510. Programme détaillé sur demande. Pour valider le cursus de formation, il convient de réussir les tests théoriques et pratiques. Un « avis après formation » à la préparation de l'habilitation du personnel est transmis à l'employeur sur la base de l'évaluation des acquis du stagiaire visé par le formateur.

Le renouvellement de l'habilitation électrique est obligatoire avec une périodicité recommandée de 3 ans. Cette formation est sanctionnée par une « Attestation individuelle de fin de formation ». Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation et les conditions d'accueil, les qualités pédagogiques du formateur ainsi que les méthodes, moyens et supports utilisés.

Le contenu et la durée de la formation résultent des symboles d'habilitation visés, du niveau de connaissance et d'expériences de la personne à former, des circonstances que les intéressés sont appelés à rencontrer (opérations, types d'ouvrages, d'installations, nature des risques, niveaux de responsabilité, etc.).

## INFORMATIONS



1,5 jour (10,5 heures)



### Publics concernés

Electricien ou électromécanicien chargé en BT d'exécuter des consignations, diriger des travaux hors tension, d'exécuter des interventions générales, chargé de travaux, ou chargé d'assurer la direction effective des travaux d'ordre électrique ou non



### Pré-requis

Disposer et être muni de son titre d'habilitation en cours de validité. Avoir 18 ans et être reconnu apte par la médecine du travail. Maîtrise du français et connaissances élémentaires en électricité recommandée. Être obligatoirement muni des équipements de protection individuelle (tenue de travail et chaussures de sécurité) pour effectuer les travaux pratiques de la formation



### Intervenant

Formateur qualifié possédant une expérience professionnelle sur les installations électriques concernées et détenteur des habilitations correspondantes



### Moyens pédagogiques

- Echanges s'appuyant sur des expériences vécues
- Mise en application pratique
- Matériel spécifique : gants, tapis et matériels techniques isolants, sousgants, cellule basse tension, VAT
- Tests théoriques et pratiques
- Moyens audiovisuels
- Livret pédagogique



### Effectif

1 à 10 participants maximum par session



### Tarifs

Intra : 1 100 € HT pour 1 journée et demie d'animation

# Habilitation électrique Non électricien Formation initiale BS, BE, HE manoeuvre HTA

Référence SF27



## PROGRAMME

### Enseignement théorique

- L'évaluation des risques
- Les grandeurs électriques
- Les dangers de l'électricité
- Les mesures de protection
- Les limites, zones et opérations liées
- Les équipements de protection
- Les rôles et titres d'habilitation
- Les outillages et matériels électriques
- La procédure en cas d'accident électrique
- La procédure en cas d'incendie électrique
- Chargé d'opération BE manoeuvre et HE manoeuvre HTA : rôle et opérations
- Chargé d'intervention BS : rôle et opérations

### Enseignement pratique

Pratiques professionnelles réalisées sur des installations représentatives de l'environnement de travail habituel de l'apprenant.

- La mise hors service d'un équipement
- La manoeuvre d'exploitation
- Le compte rendu de son activité



## Evaluations : acquis et satisfaction

Une évaluation des acquis théoriques et pratiques est réalisée en fin de formation en vue de la remise d'un titre d'habilitation par l'employeur selon le référentiel et les modalités d'évaluation de la Norme NF C 18-510. Pour valider le cursus de formation, il convient de réussir les tests théoriques et pratiques. Un « avis après formation » à la préparation de l'habilitation du personnel est transmis à l'employeur sur la base de l'évaluation des acquis du stagiaire visé par le formateur.

Cette formation est sanctionnée par une « Attestation individuelle de fin de formation ». Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation et les conditions d'accueil, les qualités pédagogiques du formateur ainsi que les méthodes, moyens et supports utilisés. Le renouvellement de l'habilitation électrique est obligatoire avec une périodicité recommandée de 3 ans. Le contenu et la durée de la formation résultent des symboles d'habilitation visés, du niveau de connaissance et d'expériences de la personne à former, des circonstances que les intéressés sont appelés à rencontrer (opérations, types d'ouvrages, d'installations, nature des risques, niveaux de responsabilité, etc.).



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mettre hors service un équipement électrique
- Effectuer en toute sécurité des manoeuvres d'exploitation d'ordre électrique en BT (réarmement de disjoncteurs)
- Acquérir une connaissance de la réglementation en matière d'instructions de sécurité électrique, des risques présentés par les installations et équipements BT
- Appliquer les consignes de sécurité liées aux manoeuvres de réarmement effectuées sur des installations et équipements électriques en BT et HT
- Permettre à l'employeur de délivrer à son personnel un titre d'habilitation BS, BE et HE manoeuvre HTA

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



### Publics concernés

Non électriciens : exécutant des travaux d'ordre non électrique à proximité des installations électriques, chargé de chantier dirigeant des travaux d'ordre non électrique à proximité des installations électriques, exerçant leur métier dans des zones présentant des risques électriques



### Pré-requis

Avoir 18 ans et être reconnu apte par la médecine du travail. Maîtrise du français et connaissances élémentaires en électricité recommandée.

Être obligatoirement muni des équipements de protection individuelle (tenue de travail et chaussures de sécurité) pour effectuer les travaux pratiques de la formation



### Intervenant

Formateur qualifié possédant une expérience professionnelle sur les installations électriques concernées et détenteur des habilitations correspondantes



### Moyens pédagogiques

- Echanges s'appuyant sur des expériences vécues
- Mise en application pratique
- Matériel spécifique : gants, tapis et matériels techniques isolants, sous-gants, cellule basse tension, VAT
- Tests théoriques et pratiques
- Moyens audiovisuels
- Livret pédagogique



### Effectif

1 à 10 participants maximum par session



### Tarifs

Intra : 1 400 € HT pour 2 journées d'animation

# Habilitation électrique - Non électricien Recyclage B0 - H0(V)

Référence SF27B0R



## PROGRAMME

En début du module, le formateur fera un retour d'expérience ayant pour objectifs d'analyser les accidents et presque accidents et les pratiques professionnelles.

### Enseignement théorique

- Les nouvelles dispositions réglementaires
- L'évaluation des risques
- Les limites, zones et opérations liées
- Les équipements de protection
- Les rôles et titres d'habilitation
- Les outillages et matériels électriques
- La procédure en cas d'accident électrique
- La procédure en cas d'incendie électrique
- Exécutant non électricien B0 H0 H0V : rôle et opérations.

### Enseignement pratique

Pratiques professionnelles réalisées sur des installations représentatives de l'environnement de travail habituel de l'apprenant

- Le repérage des environnements ou locaux à risques
- Le déplacement et l'évolution dans cet environnement
- Le comportement adapté en fonction des risques
- La manipulation du matériel et outillage et le compte rendu de son activité



## Evaluations : acquis et satisfaction

Une évaluation des acquis théoriques et pratiques est réalisée en fin de formation en vue de la remise d'un titre d'habilitation par l'employeur selon le référentiel et les modalités d'évaluation de la Norme NF C 18-510. Pour valider le cursus de formation, il convient de réussir les tests théoriques et pratiques. Un « avis après formation » à la préparation de l'habilitation du personnel est transmis à l'employeur sur la base de l'évaluation des acquis du stagiaire visé par le formateur.

Cette formation est sanctionnée par une « Attestation individuelle de fin de formation ».

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation et les conditions d'accueil, les qualités pédagogiques du formateur ainsi que les méthodes, moyens et supports utilisés. Le renouvellement de l'habilitation électrique est obligatoire avec une périodicité recommandée de 3 ans.

Le contenu et la durée de la formation résultent des symboles d'habilitation visés, du niveau de connaissance et d'expériences de la personne à former, des circonstances que les intéressés sont appelés à rencontrer (opérations, types d'ouvrages, d'installations, nature des risques, niveaux de responsabilité, etc.).



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Réaliser en toute sécurité des travaux d'ordre non électrique dans un environnement présentant des risques électriques
- Repérer les environnements ou locaux présentant un risque électrique ;
- Se déplacer, évoluer et manipuler du matériel et outillage de façon adaptée en fonction des risques de cet environnement
- Acquérir une connaissance de la réglementation en matière d'instructions, des consignes de sécurité électrique et des risques présentés par le courant électrique selon la norme NF C 18-510
- Adapter les connaissances acquises aux travaux non électriques pour travailler dans les zones d'environnement électrique
- Permettre à l'employeur de réactualiser et renouveler le titre d'habilitation: B0, H0, H0V

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Non électriciens : exécutant des travaux d'ordre non électrique à proximité des installations électriques, chargé de chantier dirigeant des travaux d'ordre non électrique à proximité des installations électriques, exerçant leur métier dans des zones présentant des risques électriques



### Pré-requis

Disposer et être muni de son titre d'habilitation B0 H0(V) en cours de validité

Être obligatoirement muni des équipements de protection individuelle (tenue de travail et chaussures de sécurité) pour effectuer les travaux pratiques de la formation



### Intervenant

Formateur qualifié possédant une expérience professionnelle sur les installations électriques concernées et détenteur des habilitations correspondantes



### Moyens pédagogiques

- Echanges s'appuyant sur des expériences vécues
- Mise en application pratique
- Tests théoriques et pratiques
- Moyens audiovisuels
- Livret pédagogique



### Effectif

1 à 10 participants maximum par session

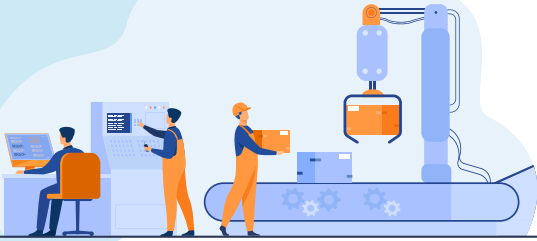


### Tarifs

Intra : 750 € HT pour 1 journée d'animation

# Habilitation électrique - Non électricien Recyclage BS, BE, HE manoeuvre HTA

Référence SF30



## PROGRAMME

### Enseignement théorique

- L'évaluation des risques
- Les grandeurs électriques
- Les dangers de l'électricité
- Les mesures de protection
- Les limites, zones et opérations liées
- Les équipements de protection
- Les rôles et titres d'habilitation
- Les outillages et matériels électriques
- La procédure en cas d'accident électrique
- La procédure en cas d'incendie électrique
- Chargé d'opération BE manoeuvre ou HE manoeuvre : rôle et opérations
- Chargé d'intervention BS : rôle et opérations

### Enseignement pratique

Pratiques professionnelles réalisées sur des installations représentatives de l'environnement de travail habituel de l'apprenant

- La mise hors service d'un équipement
- La manoeuvre d'exploitation
- Le compte rendu de son activité



## Evaluations : acquis et satisfaction

Une évaluation des acquis théoriques et pratiques est réalisée en fin de formation en vue de la remise d'un titre d'habilitation par l'employeur selon le référentiel et les modalités d'évaluation de la Norme NF C 18-510. Pour valider le cursus de formation, il convient de réussir les tests théoriques et pratiques. Un « avis après formation » à la préparation de l'habilitation du personnel est transmis à l'employeur sur la base de l'évaluation des acquis du stagiaire visé par le formateur.

Cette formation est sanctionnée par une « Attestation individuelle de fin de formation ».

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation et les conditions d'accueil, les qualités pédagogiques du formateur ainsi que les méthodes, moyens et supports utilisés. Le renouvellement de l'habilitation électrique est obligatoire avec une périodicité recommandée de 3 ans.

Le contenu et la durée de la formation résultent des symboles d'habilitation visés, du niveau de connaissance et d'expériences de la personne à former, des circonstances que les intéressés sont appelés à rencontrer (opérations, types d'ouvrages, d'installations, nature des risques, niveaux de responsabilité, etc.).



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mettre hors service un équipement électrique
- Rendre compte de son activité
- Effectuer en toute sécurité des manoeuvres d'exploitation d'ordre électrique en BT (réarmement de disjoncteurs)
- Permettre au stagiaire de réactualiser sa connaissance et maîtrise des prescriptions de sécurité électrique selon la tâche qui lui a été confiée
- Permettre au stagiaire d'intégrer les principales modifications de la norme NF C 18-510
- Permettre à l'employeur de réactualiser et de renouveler le titre d'habilitation électrique BS / BE et HE manoeuvre HTA

## INFORMATIONS



1,5 jour (10,5 heures)



### Publics concernés

Non électriciens : exécutant des travaux d'ordre non électrique à proximité des installations électriques, chargé de chantier dirigeant des travaux d'ordre non électrique à proximité des installations électriques, exerçant leur métier dans des zones présentant des risques électriques



### Pré-requis

Disposer et être muni de son titre d'habilitation en cours de validité. Avoir 18 ans et être reconnu apte par la médecine du travail. Maîtrise du français et connaissances élémentaires en électricité recommandées.

Être obligatoirement muni des équipements de protection individuelle (tenue de travail et chaussures de sécurité) pour effectuer les travaux pratiques de la formation



### Intervenant

Formateur qualifié possédant une expérience professionnelle sur les installations électriques concernées et détenteur des habilitations correspondantes



### Moyens pédagogiques

- Echanges s'appuyant sur des expériences vécues
- Mise en application pratique
- Matériel spécifique : gants, tapis et matériels techniques isolants, sous-gants, cellule basse tension, VAT
- Tests théoriques et pratiques
- Moyens audiovisuels



### Effectif

1 à 10 participants maximum par session



### Tarifs

Intra : 1 080 € HT pour 1 journée et demie d'animation



# Incendie Equipier de première intervention (EPI)

Référence SF6



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Etre capable de donner l'alerte rapidement, d'utiliser les moyens de première intervention pour faire face à un feu
- Connaissance du signal d'alarme, des cheminements et de la conduite à tenir pour mener efficacement une évacuation



## PROGRAMME

### Théorie

- Rôle et place de l'EPI au sein d'une entreprise
- Instruction théorique de base sur l'incendie et notion d'évacuation
- Les conséquences et causes d'un incendie dans l'entreprise :
  - Le triangle de feu
  - Les classes de feu
  - Les modes de propagation
  - Les agents extincteurs et les différents procédés d'extinction
  - Les moyens de secours
  - L'organisation de l'intervention
  - Les règles de sécurité

### Pratique

- Visite de l'entreprise et repérage des installations de sécurité
- Manipulation des différents types d'extincteurs sur feux réels (par chaque stagiaire)

## INFORMATIONS



0,5 jour (3,5 heures)



### Publics concernés

Toute personne pouvant être amenée à intervenir face à un départ de feu désignée par le responsable d'établissement, conformément au code du travail



### Pré-requis

Informez la médecine de travail de son établissement de sa formation SST conformément à l'article R.4624-1 du Code du Travail.



### Intervenant

Formateur spécialiste de la sécurité incendie



### Moyens pédagogiques

- Appors théoriques
- Démonstrations
- Exercices pratiques sur feux réels avec extincteur



### Effectif

1 à 10 participants maximum par session



### Evaluations

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 : 650 € HT pour 1 demi-journée d'animation

# Incendie- Equipier de première intervention en unité mobile

Référence SF3



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les notions élémentaires et avancées de naissance et de propagation d'un incendie
- Savoir choisir et utiliser judicieusement le moyen de lutte le plus approprié, maîtriser les procédures d'évacuation ainsi que les techniques et conduites à tenir permettant d'éteindre efficacement un début d'incendie
- Comprendre l'importance de la prévention dans la lutte contre l'incendie



## PROGRAMME

### Théorie

- Connaissance de l'établissement, ses risques et ses moyens de lutte contre l'incendie
- La connaissance parfaite des consignes de sécurité
- Les différentes alarmes
- La procédure l'alerte
- La théorie du feu :
  - Les causes
  - Les mécanismes
  - Les classes de feu
  - Les procédures d'extinction
- Les modes de propagation du feu
- Les fumées et leurs effets sur l'homme
- Conduite à tenir face à une personne brûlée ou intoxiquée par des fumées
- Les moyens d'extinction :
  - Les types d'extincteurs
  - RIA : principe de fonctionnement, mise en oeuvre, les procédures d'extinction
- Evacuation :
  - Le rôle du guide file et du sere file
  - Les points de rassemblement

### Pratique

- Exercice d'extinction sur feux réels avec différents types d'extincteurs
- Analyse des exercices et axes d'amélioration donnés par le formateur
- Visite de l'établissement, repérage des circuits d'évacuation et du matériel incendie

## INFORMATIONS



0,5 jour (3,5 heures)



### Publics concernés

Tout public



### Pré-requis

Informez la médecine de travail de son établissement de sa formation SST conformément à l'article R.4624-1 du Code du Travail.



### Intervenant

Formateur spécialiste de la sécurité incendie



### Moyens pédagogiques

- Exposés interactifs
- Etudes de cas
- Démonstrations
- Exercices sur feux réels



### Effectif

1 à 8 participants maximum par session



### Evaluation

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 : 1 200 € HT la demi-journée d'animation et d'utilisation de l'unité mobile

# Incendie

## Guide file et serre-file

Référence SF32



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître la démarche de prévention
- Etre capable de maîtriser la gestion de l'évacuation d'un site en sécurité ou de la mise en sécurité des occupants



### PROGRAMME

#### Théorie

- La démarche prévention :
  - Les causes d'évacuation
  - L'identification des locaux à risques
  - Connaissances des consignes de sécurité dans les locaux
  - Modes de propagation et ses conséquences
- Rappels des moyens de lutte contre l'incendie :
  - La réglementation
  - Les moyens de détections d'alarme et d'alerte
  - La signalisation
- La gestion de l'évacuation :
  - Les moyens matériels et humains
  - Le rôle du guide file, du serre file, de l'EPI et du chargé d'évacuation

#### Pratique

- Visite des lieux par les stagiaires et le formateur afin de vérifier la mise en application des consignes d'évacuation
- Reconnaissance des cheminements utilisables

### INFORMATIONS



0,5 jour (4 heures)



#### Publics concernés

Tout public



#### Pré-requis

Informez la médecine de travail de son établissement de sa formation SST conformément à l'article R.4624-1 du Code du Travail.



#### Intervenant

Formateur qualifié



#### Moyens pédagogiques

- Appors théoriques
- Moyens audiovisuels



#### Effectif

1 à 10 participants maximum par session



#### Evaluations

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 : 650 € HT pour 1 demi-journée d'animation

# Incendie- Manipulation des extincteurs

Référence SF5



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Etre capable d'utiliser les moyens de première intervention de lutte contre un début d'incendie
- Connaître les gestes théoriques et pratiques concernant la sécurité incendie dans leur milieu professionnel.



## PROGRAMME

### Théorie

- Notions élémentaires de prévention :
  - Identification des risques
  - Signalisation
- Naissance et propagation d'un incendie :
  - Le triangle du feu
  - Les différents types de propagation
- Moyens de lutte contre l'incendie :
  - Les classes de feux
  - Les procédés d'extinction
  - Les extincteurs
  - Les autres moyens d'extinction

### Pratique

Manipulation des différents types d'extincteurs sur feux réels. Tous les exercices pratiques se déroulent sous la responsabilité du client à qui il appartient de nous indiquer les conditions particulières (risque de propagation d'un incendie dont notre formateur n'aurait pas connaissance).

*Attention ! Pendant certaines périodes de l'année ou dans certains lieux, la réalisation d'un feu nu est soumise à autorisation. Les foyers ne seront réalisés que par notre formateur.*

## INFORMATIONS



1/4 jour ( 2 heures)



### Publics concernés

Tout public



### Pré-requis

Informez la médecine de travail de son établissement de sa formation SST conformément à l'article R.4624-1 du Code du Travail.



### Intervenant

Formateur spécialiste de la sécurité incendie



### Moyens pédagogiques

- Bac à feu
- Extincteurs de différents types
- Matériel audiovisuel



### Effectif

1 à 10 participants maximum par session



### Evaluation

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 : 550 € HT la demi-journée d'animation

# Initiation aux 1ers secours et à l'utilisation du défibrillateur

Référence SF4



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Prendre conscience de l'importance du rôle du citoyen en tant que premier maillon de la chaîne des secours
- Avoir les bons réflexes en cas d'accident
- Être capable d'agir sur une victime présentant une ou plusieurs atteintes vitales
- Pratiquer une réanimation cardio-pulmonaire
- Utiliser un « Défibrillateur Automatisé Externe »



## PROGRAMME

- Protéger et intervenir en sécurité sur une zone d'accident
- Pratiquer l'examen des fonctions vitales sur une victime
- Savoir alerter les SST présents dans l'entreprise ou les secours spécialisés
- Être capable de mettre en oeuvre les gestes de premiers secours sur une victime (adulte, enfant, nourrisson) présentant :
  - Un saignement abondant
  - Une obstruction totale ou partielle des voies aériennes (étouffement)
  - Une inconscience mais qui respire
  - Mise en position latérale de sécurité d'une victime
  - Une inconscience et qui ne respire pas ou de façon anormale
  - Pratique de la Réanimation Cardio-Pulmonaire
  - Pose et utilisation du Défibrillateur Automatisé Externe.

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Tout public



### Pré-requis

Informez la médecine de travail de son établissement de sa formation SST conformément à l'article R.4624-1 du Code du Travail.



### Intervenant

Animation par des Formateurs Sauveteurs Secouristes du Travail certifiés par l'INRS ou des formateurs PSC1



### Moyens pédagogiques

- Echanges s'appuyant sur des expériences réelles
- Démonstration et application des techniques enseignées
- Fiche synthèse (gestes de secours)
- Mannequins (adulte, enfant, nourrisson)
- Défibrillateur et matériel de soin



### Effectif

4 à 10 participants maximum par session



### Evaluation

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 : 650 € HT 1 journée d'animation

# Risques du travail en hauteur

Référence SF25



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Prendre conscience de l'importance du rôle du citoyen en tant que premier maillon de la chaîne des secours
- Avoir les bons réflexes en cas d'accident
- Être capable d'agir sur une victime présentant une ou plusieurs atteintes vitales
- Pratiquer une réanimation cardio-pulmonaire
- Utiliser un « Défibrillateur Automatisé Externe »



## PROGRAMME

- Protéger et intervenir en sécurité sur une zone d'accident
- Pratiquer l'examen des fonctions vitales sur une victime
- Savoir alerter les SST présents dans l'entreprise ou les secours spécialisés
- Être capable de mettre en oeuvre les gestes de premiers secours sur une victime (adulte, enfant, nourrisson) présentant :
  - Un saignement abondant
  - Une obstruction totale ou partielle des voies aériennes (étouffement)
  - Une inconscience mais qui respire
  - Mise en position latérale de sécurité d'une victime
  - Une inconscience et qui ne respire pas ou de façon anormale
  - Pratique de la Réanimation Cardio-Pulmonaire
  - Pose et utilisation du Défibrillateur Automatisé Externe.

## INFORMATIONS



1 jour ( 7 heures)



### Publics concernés

Tout public



### Pré-requis

Informez la médecine de travail de son établissement de sa formation SST conformément à l'article R.4624-1 du Code du Travail.



### Intervenant

Animation par des Formateurs Sauveteurs Secouristes du Travail certifiés par l'INRS ou des formateurs PSC1



### Moyens pédagogiques

- Echanges s'appuyant sur des expériences réelles
- Démonstration et application des techniques enseignées
- Fiche synthèse (gestes de secours)
- Mannequins (adulte, enfant, nourrisson)
- Défibrillateur et matériel de soin



### Effectif

4 à 10 participants maximum par session



### Evaluation

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 : 750 € HT 1 journée d'animation

# Devenir Responsable de la Sécurité

Référence RS64



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les principales notions concernant l'hygiène, la sécurité et la sûreté nécessaires à l'exercice de la fonction de responsable sécurité
- Veiller au respect des principales règles de sécurité



## PROGRAMME

### Le cadre juridique

Les textes législatifs et réglementaires  
Les principes généraux de prévention

### La responsabilité juridique et le droit pénal

Les rôles et responsabilités respectives dans la structure  
La délégation de pouvoir  
Les responsabilités civiles et pénales

### L'évaluation des risques professionnels et le Document Unique

Les préalables essentiels à l'évaluation des risques professionnels  
La connaissance des postes, activités et situations de travail  
La décomposition des exigences concernant le Document Unique  
La détermination des actions d'amélioration et leur suivi  
La revue du Document Unique : un outil d'amélioration continue  
Cas pratique : à partir des données fournies, les participants identifient les dangers, évaluent les risques, établissent le Document Unique et proposent un programme de prévention

### Les conseillers en prévention

L'inspection du travail  
Le service prévention des CARSAT  
Le médecin du travail  
Le service sécurité de l'entreprise  
Les organismes de contrôle  
Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail  
Rôle et missions  
Fonctionnement et moyens

### Les accidents de travail et les maladies professionnelles

Les définitions  
La gestion des coûts  
Les paramètres et indicateurs

### L'organisation de la prévention des risques dans l'entreprise, son intégration dans le travail et la gestion des Ressources Humaines

Les référentiels existants  
Le management intégré ou système QSE (Qualité, Sécurité, Environnement)  
La structuration du système : de la politique de la Direction à l'Amélioration Continue

## INFORMATIONS



5 Jours (35 Heures)



### Publics concernés

Toute personne (cadres, agents de maîtrise...) prenant en charge le pilotage de l'hygiène et de la sécurité dans une PME



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant spécialisé dans les approches sécurité, conditions de travail et sûreté



### Tarifs

Inter : 2390€ HT tarif/participants

### Les principaux outils de prévention

L'analyse de risque  
Le plan de prévention  
Les audits  
L'analyse des incidents et accidents  
La communication et l'animation interne  
Cas pratiques : les participants rédigent un plan de prévention, identifient les causes d'un accident du travail, et proposent un plan d'action

### La sûreté des biens et des personnes

Sûreté des accès physiques  
Sûreté des échanges immatériels  
Prise en compte et gestion des alertes

### Les outils de la sûreté

L'arbre des défaillances  
Les approches de type " FMDS "  
Les approches de type AMDEC

50 #

# PRÉVENTION SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL





# Atelier « dos et travail »

Référence AT8



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Sensibiliser les salariés sur l'importance de prendre soin de son dos au travail et dans la vie quotidienne



## PROGRAMME

### Dos : connaissances générales

- Quelques causes du mal de dos
- Composants du dos
- Rôle et Mouvements du dos
- Termes médicaux
- Le cercle d'évitement de la douleur
- Le mal de dos : conseils généraux

### Comment préserver son dos au travail ?

- Réglages du siège
- Réglages de l'écran
- Utilisation de l'ordinateur portable
- Le clavier

### Comment préserver son dos au quotidien ?

- Porter une charge
- Conseils pour la conduite
- Étirements
- Renforcement musculaire

## INFORMATIONS



2 heures



### Publics concernés

Tous salariés



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Infirmier Diplômé d'État spécialisé en santé au travail ou ergonome formateur IPRP (Intervenant en Prévention des Risques Professionnels)



### Moyens pédagogiques

- Powerpoint
- Quizz
- Atelier participatif



### Effectif

1 à 12 participants maximum par session



### 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.

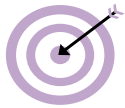


### Tarifs

Intra (hors adaptation spécifique) : 650 € HT par atelier

# Atelier « Ergonomie du travail sur écran : pour un aménagement optimal »

Référence AT1



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les risques liés au travail sur poste informatique ;
- Apporter une meilleure compréhension des TMS
- Donner des outils pour réaliser une analyse de l'environnement de travail et ajuster le poste informatique en fonction de l'activité et des caractéristiques de chacun



## PROGRAMME

### Tour de table :

- Se présenter, présenter son entreprise et exposer ses attentes

### Evaluation des connaissances actuelles :

- Passation d'un quizz permettant de tester les connaissances des stagiaires avant la formation

### L'ergonomie et risques professionnels :

- De quoi parlons-nous ?
- La place de l'ergonomie dans la prévention

### Définir et distinguer la notion de danger et la notion de risque à l'aide d'exemples

### Facteurs de risque favorisant les TMS :

- Appréhender les facteurs biomécaniques et caractéristiques personnelles
- Appréhender les facteurs organisationnels
- Pathologies professionnelles – les TMS des membres supérieurs et inférieurs (lombalgie, sciatique, syndrome du canal carpien, hygroma, etc.)

### Travail sur écran : quels sont les postures et réglages à favoriser ?

- Posture optimale : un minimum de contraintes au poste informatique
- Réglages du siège en fonction des caractéristiques personnelles et de l'espace de travail
- Aménagement du bureau de travail en fonction des tâches à réaliser (écrans, clavier, souris, imprimante, téléphone, documents papiers, repose-pied, etc.)
- Ambiances lumineuses au poste de travail informatique (luminaires, stores, reflets, contrastes, fatigue visuelle, etc.)

### Aide à l'auto-diagnostic :

- Identifier au poste de travail les corrections à apporter en fonction du ressenti du salarié
- Quels sont les éléments à observer pour effectuer, si possible, des réglages ou des ajustements limitant les contraintes posturales ?

### Exercices d'échauffement/étirement :

- Au poste de travail et chez soi
- Les bonnes pratiques au quotidien

### Correction du quizz :

- Valider les connaissances des stagiaires : mise en comparaison des réponses données en début de session

### Mise en pratique :

- Bureau fictif recréé en salle de formation ou sur le poste d'un des participants

## INFORMATIONS



3,5 heures



### Publics concernés

Tous salariés



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Ergonome formateur IPRP (Intervenant en Prévention des Risques Professionnels)



### Moyens pédagogiques

- Powerpoint
- Quizz
- Atelier participatif



### Effectif

1 à 12 participants maximum par session



### Evaluations : acquis et satisfaction

Validation des apprentissages en fin de formation (quizz), 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) : 650 € HT par atelier

Inter : 350 € HT tarif / participant

# Gestes et postures

Référence SF7



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Améliorer la posture de chaque salarié et la bonne gestuelle à son poste de travail, en vue de réduire les risques d'accidents du travail
- Faire comprendre les risques d'une mauvaise posture sur la colonne vertébrale
- Faire prendre l'habitude d'exécuter les gestes du quotidien dans les meilleures conditions en appliquant les règles simples afin de réduire les risques d'accidents corporels



## PROGRAMME

### Théorie

- Données d'éléments statistiques concernant les accidents de manutention
- Les moyens de prévention
- Le squelette
- Principe de sécurité physique
- Film

### Pratique, les exercices de manipulation :

- Education gestuelle de base
- Recherche de l'équilibre
- Principe de limitation de l'effort
- Etude de postes de travail
- Manipulation des pièces liées au poste de travail
- Démonstration d'exercice de détente musculaire (dos, épaules, nuque)

## INFORMATIONS



1 jour (7 heures)



### Publics concernés

Tous salariés



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant, Formateur Ergonome, Intervenant en Prévention des Risques Professionnels



### Moyens pédagogiques

- Apports théoriques
- Vidéos



### Effectif

2 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) : 750 € HT pour 1 journée d'animation  
Sur-mesure : sur devis, nous contacter

60#

# DÉVELOPPEMENT PERSONNEL & EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE



éLéas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL  
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

# Canaliser le stress pour rester performant

Référence DP05 



## PROGRAMME

### Connaître le stress : ses effets et ses méfaits

Comprendre ce qu'est le stress et ce qu'il n'est pas : évolution de la conception du stress  
Distinguer stress aigu (ponctuel) et stress chronique pour mieux y faire face  
Découvrir les apports pratiques des neurosciences

### Dresser son bilan personnel

Évaluer son niveau individuel de stress  
Identifier ses situations génératrices de stress (endogènes/exogènes)  
Analyser ses réactions et ses limites  
Repérer ses propres signaux d'alarme en amont  
Identifier ses premières pistes d'amélioration  
Exercices : autodiagnostic de son niveau de stress ; identification individualisée des pistes de progrès

### Savoir réguler son propre stress

Agir sur les différentes dimensions du stress et leurs conséquences sur le travail :

physiologiques : maîtriser des techniques simples de relaxation, de contrôle respiratoire et de visualisation

psychologiques : s'accorder de la valeur, renforcer l'estime de soi

émotionnelles : savoir prendre du recul, renforcer son intelligence émotionnelle

relationnelles et sociales : adopter une communication positive et affirmée

comportementales : adapter son hygiène de vie, gérer son temps

Exercices : mises en situation ; analyses de cas individuelles ; techniques de relaxation

### Mettre en place une stratégie personnelle de changement

Définir son plan individuel d'amélioration et sa stratégie personnelle de gestion du stress au travail

S'engager et suivre un code de conduite

Se libérer de ses saboteurs intérieurs

Exercice : élaboration d'un plan de progrès et d'engagement individuel



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les origines et le mécanisme du stress pour le canaliser
- Mettre en place une stratégie afin de gérer ses états de stress personnels en situation professionnelle
- Adopter un comportement adapté face à une situation stressante pour conserver son efficacité professionnelle

## INFORMATIONS



3 jours (21 heures)



Publics concernés

Tous collaborateurs



Pré-requis

Aucun



Intervenant

Consultant expert en développement personnel



Tarifs

Inter : 1810 € HT tarif / participant

# La gestion efficace du temps (niveau 1)

Référence DP02



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir des outils et des méthodes de gestion du temps
- Utiliser le bon stress
- Conjuguer épanouissement personnel et efficacité professionnelle



## PROGRAMME

### Quelle est votre vision du temps ?

Partager sa vision du temps

### Connaître les différentes manières de structurer son temps

Repérer ses bénéfices négatifs, le temps alibi  
Prise de conscience individuelle, premier diagnostic

### Avancer vers ce que l'on veut vraiment

Savoir se fixer des objectifs professionnels et personnels de manière réaliste et simple  
Gérer ses priorités et évincer les fausses urgences  
Arrêter de remettre au lendemain  
Maîtriser la notion de plan d'action

### Être plus efficace au quotidien

Clarifier sa mission et les tâches qui en découlent  
Maîtriser la notion de « haut rendement » afin de générer plus de résultats avec moins d'efforts  
Réduire les chronophages (téléphone, e-mails, réunions, réseaux sociaux, etc.)  
Savoir se concentrer à 100%  
Adopter des techniques de prévision, de planification et d'organisation (agenda, processus de préparation et de suivi du travail, gestion des tâches administratives)

### Se protéger des autres et de soi-même

Savoir dire « non »  
Comprendre l'impact des interruptions sur notre temps de travail  
Savoir qualifier et gérer les interruptions  
Savoir quoi, comment et quand déléguer

### Savoir gérer son énergie

Comprendre la notion de cycles d'intérêts et d'énergies à l'aide de la chrono-psychologie  
Savoir comment utiliser et recharger son énergie

### Réduire le stress

Dénouer le passé, le présent et le futur  
Se servir du bon stress, se protéger du mauvais  
Apprendre à « lâcher prise »

### Qu'acceptez-vous de changer ?

Déterminer les objectifs réalistes de son contrat personnel de succès  
Visualiser les prochaines étapes du processus de développement

## INFORMATIONS



3 jours (21 heures)



### Publics concernés

Tous collaborateurs



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant expert expert en communication, en sociologie et en gestion du temps



### Tarifs

Inter : 1510 € HT tarif / participant

# PNL (niveau 1) : observer différemment et mieux communiquer

Référence DP08 



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les outils de communication de la PNL
- Mettre en pratique des comportements plus flexibles en intégrant l'aspect non-verbal des échanges



## PROGRAMME

### Idées clés de la PNL

- Mise en place de filtres spécifiques de la réalité
- Modèle du monde unique
- Responsabilité de la communication
- Postulat de ressources
- Concept du meilleur choix
- Modélisation de l'excellence

### Acquérir de nouveaux outils d'observation de la réalité

- Se mettre sur la longueur d'onde " sensorielle " de son interlocuteur en détectant son canal préférentiel : Visuel - Auditif - Kinesthésique - Olfactif
- Déterminer finement l'état émotionnel dans lequel se trouve l'autre en " calibrant " ses mimiques, ses gestes, sa respiration

### Avoir une communication flexible

- Créer le bon " rapport " de communication en observant et en reproduisant certains gestes ou intonations de son interlocuteur
- Pratiquer l'écoute active " fine " en reformulant dans le canal sensoriel préférentiel de l'autre et en créant un effet de miroir

### Préciser son niveau de communication

- Fixer un cadre d'échanges en ayant en tête 8 questions fondamentales pour cerner et atteindre son objectif
- Utiliser le " langage de la précision " en posant les bonnes questions qui permettent de mieux cerner la réalité de son partenaire

### Programmer soi-même le changement

- La PNL permet également de développer ses potentiels comportementaux en se mettant plus à l'aise dans certains domaines ou d'atténuer l'effet négatif de certaines expériences passées
- Exemples d'application dans l'entreprise
- Augmenter son acuité sensorielle pour ses réunions
- Négocier avec flexibilité
- Vendre avec succès

## INFORMATIONS



5 jours (35 heures)



### Publics concernés

Tous collaborateurs



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant expert en communication, Master de l'institut français de PNL



### Tarifs

Inter : 2 490€ HT tarif / participant

# Mieux se connaître pour réussir son évolution professionnelle

Référence DP04



## PROGRAMME

### Identifier et comprendre les fondements de sa personnalité

Analyser et comprendre ce qui s'est passé de notre naissance à aujourd'hui  
Identifier les différentes sources de la personnalité  
Comprendre les racines profondes de nos conflits avec les autres, avec nous-même  
Exercices : travaux de réflexion individuels et en sous-groupes ; auto-diagnostics ; débriefings et échanges

### Identifier et comprendre la structure de sa personnalité

Repérer la structure de la personnalité pour l'optimiser  
Connaissance de soi, estime de soi, confiance en soi : comment ça fonctionne ?  
Optimiser son environnement personnel et professionnel pour devenir plus efficace  
Exercices : échanges en groupes ; auto-diagnostics

### Mieux comprendre ses émotions pour mieux les maîtriser

Comprendre leur utilité et leurs conséquences sur nous et notre environnement  
Réguler ses émotions, pensées et croyances pour optimiser son environnement personnel et professionnel  
Exercices : travaux de réflexion individuels ; échanges en groupes

### Identifier et comprendre son type de personnalité

Déterminer son type de personnalité  
Comprendre les besoins de son type de personnalité pour redevenir efficace  
Exercices : travaux de réflexion en binômes ; jeux de rôle et mises en situations sur les différents types de personnalité

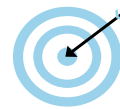
### Mieux communiquer avec son environnement professionnel

Comprendre et répondre aux besoins des différents types de personnalité  
Adapter sa communication à chaque interlocuteur  
Identifier les besoins essentiels communs à tout individu pour gagner en efficacité et en sérénité  
Exercices : travaux de réflexion en binômes ; jeux de rôle et mises en situations sur les différents types de personnalité

### Mettre en place son projet d'évolution

Comment changer ? Processus, conditions et gestion du changement  
Se définir des objectifs ambitieux et réalistes  
Créer sa dynamique de réussite  
Exercice : rédiger ses objectifs et son plan de progrès

- faire le point sur son assertivité
- gagner en assertivité : changer de regard sur soi



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer une mentalité de réussite
- Acquérir et maîtriser les outils permettant de renforcer et d'enrichir sa personnalité
- Obtenir des récompenses satisfaisantes et du plaisir au quotidien
- Se préparer au changement

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



Publics concernés

Tous collaborateurs



Pré-requis

Aucun



Intervenant

Consultant spécialiste des relations interpersonnelles du travail



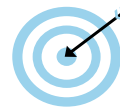
Tarifs

Inter : 1 390€ HTtarif / participant



# Assertivité (niveau 1) : s'affirmer dans son environnement professionnel

Référence DP20



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Découvrir l'assertivité
- S'approprier les techniques permettant de s'affirmer dans le respect de soi et de l'autre, en toute circonstance



## PROGRAMME

### Connaître les principes de l'assertivité

Définition et principes fondamentaux de l'assertivité et ses dérivés

Se familiariser avec les quatre comportements face aux tensions :

- assertivité
- fuite
- manipulation
- agressivité

Sortir de sa zone de confort, faire des expériences mesurées dans la zone de risque

### Les leviers de l'affirmation de soi : comprendre ses freins, identifier ses qualités et ses marges de progrès

Nommer ses comportements passifs ou agressifs pour mieux les dépasser

Se doter de leviers pour agir positivement

Identifier ses atouts et ses faiblesses

Comprendre les conséquences du comportement « agressif », « passif », pour soi, pour l'autre, pour la relation

Apprendre à « se congratuler »

Intégrer l'autonomie comme facteur de pleine conscience de ses actes

### Les bénéfices de l'assertivité

Apprendre à dire non, coopérer et poser ses limites sans entraver l'espace de l'autre

Formuler clairement ses demandes sans détour et avec respect

Se faire entendre, comprendre, respecter

Savoir faire preuve de bienveillance en toutes circonstances

### Anticiper et gérer les situations conflictuelles et les critiques

Améliorer ses relations professionnelles avec hiérarchie, collègues, collaborateurs

Gérer les situations délicates

Comprendre les bienfaits de l'empathie et privilégier les relations authentiques

### Mettre en œuvre ses objectifs de progrès

De la théorie à l'action : s'engager sur la voie du changement et « oser prendre des risques mesurés »

## INFORMATIONS



3 jours (21 heures)



Publics concernés

Tous collaborateurs



Pré-requis

Aucun



Intervenant

Consultant Formateur spécialisé en développement Personnel, disposant d'une grande expérience sur ce thème et du milieu de l'entreprise



Tarifs

Inter : 1 850€ HT tarif / participant

# Bien utiliser son intelligence émotionnelle en situation professionnelle

Référence DP28



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître et reconnaître ses émotions
- Mobiliser et utiliser son intelligence émotionnelle dans la vie professionnelle
- Gagner en performance dans son travail grâce à des relations positives

## PROGRAMME

### Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle ?

L'importance des émotions dans le monde de l'entreprise  
Impact sur les performances professionnelles

### Connaître ses propres sentiments et émotions

Qu'est-ce qui déclenche une émotion ?  
Quelles sont les émotions ressenties ?  
Différencier émotions positives et émotions parasites  
Reconnaître et comprendre les informations fournies par nos émotions  
Les trois étapes du circuit des émotions  
Les différentes composantes (physique, cognitive et comportementale) d'une émotion

### Apprendre à gérer ses émotions

Prendre du recul pour mieux appréhender la situation, analyser sa grille de perception  
Les techniques corporelles (relaxation, respiration, sophrologie...)  
La technique de la pensée positive pour contrer les pensées limitantes  
Les techniques d'imagerie mentale  
Comprendre ses messages contraignants  
Savoir exprimer son besoin et ses émotions pour qu'elles soient bénéfiques grâce aux techniques assertives

### Développer ses compétences sociales

Être attentif aux réactions des autres  
Savoir les analyser, en mesurer l'intensité, en comprendre la raison  
Savoir exprimer et recevoir un ressenti, une demande, une critique

### Optimiser ses relations de travail

Établir des relations positives  
Réagir positivement par rapport à une situation

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



Publics concernés

Tous collaborateurs



Pré-requis

Aucun



Intervenant

Consultant expert en communication



Tarifs

Inter : 1 390€ HT tarif / participant

# S'organiser plus efficacement au quotidien

Référence CE116 



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- prendre du recul par rapport à son organisation personnelle
- identifier ses points d'amélioration
- Accroître son efficacité grâce à des outils performants.



## PROGRAMME

### S'organiser : un engagement personnel

- Être au clair sur ses missions
- Repérer ses propres freins
- Valider ses bonnes pratiques
- S'engager sur des axes d'amélioration

### Intégrer des méthodes de travail éprouvées

- S'appuyer sur le P-A-C (Préparer - Agir - Contrôler)
- Organiser son environnement de travail
- Utiliser les 4 clés du traitement de l'information
- Soulager sa mémoire

### Optimiser la fonction organisation de sa messagerie électronique

- Gérer efficacement sa messagerie
- Planifier son activité grâce à l'agenda
- Organiser ses tâches

### Accroître son efficacité grâce à des outils performants

- Créer ses outils " gain de temps " : check-list, planning, tableaux de bord, plan de journée...
- Capitaliser ses outils et savoir-faire dans la " bible " de son poste
- Bâtir son plan d'actions

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



Publics concernés

Tous collaborateurs



Pré-requis

Aucun



Intervenant

Consultant spécialiste en formation développement personnel et efficacité professionnell



Tarifs

Inter : 1 350€ HT tarif/ participant

# Développer son efficacité professionnelle : s'organiser et travailler avec les autres

Référence DP01



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- prendre conscience des ressources et des méthodes de chacun
- améliorer son efficacité dans le travail et son implication active vis-à-vis des autres
- Développer sa performance et son efficacité dans la vie professionnelle



## PROGRAMME

### Se situer dans l'entreprise

Les objectifs de l'entreprise, du service  
Les fonctions de chacun : image, statut et rôle  
Se connaître dans son environnement professionnel : identifier son propre rôle dans le service et ses objectifs

### Communiquer avec efficacité

Les différents types d'attitude et ce qu'ils induisent  
L'écoute active : les différents canaux de communication  
Adapter sa communication à ses interlocuteurs  
Être clair, concis, précis à l'oral et à l'écrit

### Maîtriser et organiser son temps

Réduire les chronophages (téléphone, e-mails, réunions, réseaux sociaux, etc.)  
Savoir se concentrer à 100%  
Se fixer des objectifs réalistes  
Déterminer les priorités

### Être opérationnel pour résoudre les problèmes

Analyser la problématique  
Envisager les différentes solutions possibles  
Choisir la solution adaptée  
Réagir en cas d'urgence

### Mieux travailler avec les autres

Apprendre à se situer dans sa relation aux autres  
S'encourager et encourager

## INFORMATIONS



3 jours (21 heures)



Publics concernés

Tous collaborateurs



Pré-requis

Aucun



Intervenant

Consultant expert en communication et efficacité personnelle



Tarifs

Inter : 1 850€ HT tarif/ participant

# Développer les capacités de sa mémoire

Référence DP15



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- connaître les procédés de mémorisation
- acquérir des techniques de développement de la mémoire
- s'entraîner pour améliorer et mobiliser sa mémoire



## PROGRAMME

### faire le bilan individuel de ses différentes mémoires

Faire le point sur les petits troubles quotidiens de la mémoire

Évaluer ses besoins

Freins et blocages au développement de sa mémoire : les pensées négatives, le stress, l'anxiété

### La mémoire, c'est quoi ?

Approche de l'activité cérébrale

Fonctionnement de la mémoire

L'impact de l'âge, de l'affectivité

### Réunir les conditions pour une bonne mémoire

Entretenir sa motivation

Favoriser sa concentration par :

- un environnement porteur, une alimentation adéquate
- une hygiène de mémoire renforcée par la relaxation, la respiration, la pensée positive

### Les procédés mnésiques

Les 3 étapes d'une bonne mémorisation :

- bien enregistrer l'information par un accueil adéquat
- organiser le stockage de l'information
- entretenir la réactivation et le rappel :
  - la répétition adaptée
  - le développement des 5 sens
  - la visualisation, l'imagerie mentale
  - les enchaînements, les associations, les structures
  - la prise de notes, la quête de l'information, l'écoute et la reformulation

### Mémoriser ce qu'on lit

Identifier les éléments clés

Synthétiser pour mieux se souvenir

Acquérir la mémoire des chiffres

Utiliser des astuces mnémotechniques

Cas pratique : synthétiser et reformuler un écrit

### Mémoriser ce qu'on entend

Développer l'écoute active

Se concentrer sur l'orateur, son interlocuteur

Prendre des notes en synthèse

Retenir l'essentiel

Cas pratique : reformuler un discours, un échange à un tiers

### Mémoriser ce qu'on voit

Associer les informations pour mieux mémoriser

Faire appel à ses sensations

Se concentrer sur des détails marquants

Cas pratique : se souvenir d'un moment vécu en associant les faits

### Solliciter sa mémoire dans des situations professionnelles

Intervenir en public

Mieux négocier

Accroître sa capacité de conviction

Cas pratique : préparer une intervention en public

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



Publics concernés

Tous collaborateurs



Pré-requis

Aucun



Intervenant

Consultant expert en communication



Tarifs

Inter : 1 290€ HT tarif/ participant

# Gérer les Conflits dans la Relation Client

Référence MV86

demos



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser vos émotions dans les conflits avec les clients
- Acquérir les techniques de résolution de conflits
- Négocier des accords profitables et préserver la relation client

## PROGRAMME

### Analyser la situation de conflit

Identifier les différentes typologies de conflits  
Comprendre l'origine du conflit  
Identifier les enjeux pour soi et pour l'entreprise  
Mieux se connaître pour canaliser ses comportements

### Mieux se connaître pour canaliser ses comportements

Evaluer son niveau de proactivité  
Repérer et analyser les situations difficiles vécues  
Comprendre les conséquences pour l'entreprise d'une mauvaise gestion de ses clients

### Préparer un plan d'actions

Etre prêt psychologiquement avant de rencontrer le client  
S'appuyer sur ses ressources personnelles  
Maîtriser ses émotions  
Etablir le rapport et soigner la communication non verbale  
Identifier les différentes typologies de clients difficiles  
Planifier sa stratégie de vente et de négociation  
Anticiper les réclamations du client  
Identifier les solutions possibles et les limites infranchissables

### Adapter sa stratégie pour trouver une solution Gagnant-Gagnant

Etre prêt psychologiquement à écouter  
Poser des questions ciblées pour comprendre les intérêts de son client, ses motivations, ses besoins  
Analyser la stratégie de son client et comprendre son cadre de référence  
Adapter son langage et sa gestuelle pour transformer la critique de façon positive  
Connaître les techniques pour " calmer le jeu " et rétablir un climat de confiance avec le client  
Ramener le client dans un état d'esprit positif  
Rechercher un objectif commun  
Faire passer un message de façon claire pour obtenir un compromis  
Négocier un accord Gagnant-Gagnant  
Oser dire NON et préserver la relation  
S'entraîner à contrôler les 3 mécanismes de maîtrise de soi : la Projection, l'Introversion, l'Identification

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



Publics concernés

Tous collaborateurs



Pré-requis

Aucun



Intervenant

Consultant spécialiste de la relation client



Tarifs

Inter : 1 390€ HT tarif/ participant

### Gérer son stress et ses émotions lors d'un conflit

Adapter son comportement dans une situation difficile ou violente  
S'affirmer pour négocier un compromis  
Prendre du recul  
Identifier les sources de stress et trouver des parades  
Repérer et supprimer les expressions qui amplifient le conflit

### Clôturer un conflit et renforcer la relation

Résumer et reformuler  
Poser les bases de la relation avec le client  
Faire remonter les informations en interne pour capitaliser  
Anticiper et préparer les futurs contacts clients  
Savoir objectiver



# L'écoute active Digital encadré

Référence AAB018E



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir pratiquer l'écoute active
- L'écoute active : quand et pourquoi y recourir ?
- L'écoute active : comment la pratiquer ?
- Reformuler pour mieux se comprendre



## PROGRAMME

### Savoir pratiquer l'écoute active

Découvrez la notion d'écoute active et apprenez à la mettre en pratique à l'aide d'un ensemble de techniques et comportements.

### L'écoute active : quand et pourquoi y recourir ?

Lorsque nous échangeons avec les autres, il y a souvent un décalage entre ce que l'un veut dire et ce que l'autre comprend. Les difficultés viennent souvent du fait que l'on n'écoute pas vraiment ce que les autres nous disent. Écouter, cela s'apprend !

### L'écoute active : comment la pratiquer ?

Les problèmes de communication peuvent engendrer des pertes de temps, d'efficacité, et nuire à la qualité des relations. Ils sont souvent dus au fait que l'on écoute mal nos interlocuteurs. Les techniques de l'écoute active permettent d'éviter de nombreuses incompréhensions.

### Reformuler pour mieux se comprendre

Les malentendus et les quiproquos sont souvent source de difficultés relationnelles, de perte de temps... Pour les éviter, il est utile d'utiliser la reformulation. Cette technique de communication permet de s'assurer que l'on a bien compris l'autre.

## INFORMATIONS



3 heures



Publics concernés

Tous collaborateurs



Pré-requis

Aucun



Intervenant

Professionnel des sujets abordés dans le module



Tarifs

Inter : 350 € HT tarif/ participant



# Faites de vos mails un atout Digital encadré

Référence AAB010E



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Connaître les règles essentielles d'une bonne rédaction des mails et d'une gestion efficace de la messagerie



## PROGRAMME

### Comprendre les mécanismes de la communication

Nous communiquons souvent et spontanément, mais cela ne signifie pas que nous communiquons sans difficulté ! Il est important de bien comprendre les mécanismes de la communication pour mieux les maîtriser.

### Rédiger des mails efficaces

Parce qu'on l'utilise quotidiennement, on imagine maîtriser parfaitement le mail. Or, celui-ci n'est pas un écrit comme un autre. Il obéit à ses propres règles de rédaction et d'emploi.

Dans une boîte mail qui déborde, seuls les messages rédigés avec précision et efficacité seront lus et traités.

## INFORMATIONS



3 heures



### Publics concernés

Tous collaborateurs



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant spécialiste confirmé de la communication écrite et de la gestion du temps.



### Tarifs

Inter : 350 € HT tarif/ participant





# Optimisez le gestion de votre temps Digital Coaché

Référence AAB718C



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Adapter les règles générales de gestion du temps à votre contexte personnel



## PROGRAMME

### Faire un bilan de l'usage de son temps

Vous avez le sentiment de perdre votre temps ? De consacrer trop de temps à des activités futiles ? Vous aimeriez mieux maîtriser votre emploi du temps ? Découvrez comment une grille de suivi d'activité peut vous y aider, et déterminez vos objectifs d'amélioration.

### Gérer son temps dans l'utilisation du téléphone

Gagnez du temps dans la gestion de vos appels ! Apprenez à dompter la sonnerie de votre téléphone, en vous organisant des plages horaires d'indisponibilité. Découvrez également comment préparer efficacement vos entretiens téléphoniques pour qu'ils soient rapides mais efficaces.

### Gérer son temps dans l'utilisation de l'email

Gagnez du temps en gérant plus efficacement vos emails ! Apprenez comment échapper aux pièges « voleurs de temps », à planifier le traitement de vos mails, à les classer avec méthode, ainsi qu'à rédiger plus rapidement des mails efficaces.

### Faire évoluer son comportement pour mieux gérer son temps

Pour mieux maîtriser votre temps, il est utile d'identifier au préalable ses « comportements types » à l'aide de l'analyse transactionnelle et leur rôle dans votre rapport au temps. Apprenez ensuite à dire « non » et à formuler des demandes pour vous faire aider.

### Planifier son temps

Apprenez à planifier votre temps, pour en gagner ! Découvrez quand et comment planifier et apprenez à utiliser efficacement deux types de planification : hebdomadaire et quotidienne.

## INFORMATIONS



6,30 heures



### Publics concernés

Tous collaborateurs



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant spécialiste confirmé de l'organisation des entreprises et de la gestion du temps.



### Tarifs

Inter : 990 € HT tarif/ participant

7  
0  
#

# COMMUNICATION ET EXPRESSION





## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Conduire des entretiens constructifs avec ses collaborateurs
- Maîtriser les techniques de communication adaptées pendant l'entretien



## PROGRAMME

### Préparer un entretien

- Définir le sujet et l'objectif
- Mettre au point ses arguments
- La préparation matérielle
- La préparation psychologique

### Maîtriser les différentes phases de l'entretien

- Accueillir l'interlocuteur
- Amorcer la discussion
- Répondre aux objections
- Gérer le déroulement
- Conclure

### Recourir aux techniques de communication adaptées

- Le schéma de la communication
- Les gestes, postures et mimiques : ce que l'on dit / ce que l'on montre
- Le langage non-verbal de votre interlocuteur
- Ecouter et reformuler
- Adopter un langage positif
- Établir un dialogue constructif
- Négocier un désaccord
- Recentrer la discussion
- Prendre des notes
- Conclure un entretien et en assurer le suivi

### Entraînement intensif et mises en situation dans différents types d'entretien

- Négociation
- Résolution de problèmes
- Feedback et suivi des résultats
- Décisions et refus (augmentation, promotion, vacances)
- Intégration
- Recadrage
- Délégation

### Mise en place d'un plan de progrès

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



Publics concernés

Manager



Pré-requis

Aucun



Intervenant

Expert en management



Tarifs

Inter : 1390 € HT tarif / participants

# Rédiger des messages percutants

Référence CE33



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Améliorer son aisance rédactionnelle et son style
- Concevoir des documents clairs, précis et pertinents
- Faciliter la communication interne et externe dans l'entreprise



## PROGRAMME

### Repérer les enjeux rédactionnels

S'adapter à son public-cible et identifier ses besoins/attentes  
Connaître et différencier les enjeux de l'émetteur et du lecteur  
Clarifier l'objectif : informer, expliquer, convaincre ou faire agir  
Articuler idées principales et idées secondaires  
Rédiger un message essentiel  
Cas pratiques : repérer la cible, l'objectif et le message essentiel de documents écrits ; rédiger seul ou en binôme un message essentiel à destination de publics différents

### Améliorer sa syntaxe pour la rendre dynamique et fluide

Alléger et rythmer ses phrases  
Les écueils à éviter et le vocabulaire à utiliser en fonction de l'objectif (neutralité, sympathie, rejet...)  
Valoriser et diversifier son vocabulaire  
Choisir son style  
Cas pratique : reformuler des phrases et des textes courts pour alléger la syntaxe et la rendre percutante

### Bâtir un plan pour faciliter la lecture du texte et renforcer son impact

Hiérarchiser l'information  
Utiliser les paragraphes pour servir la logique du texte et favoriser sa compréhension  
Identifier les plans possibles  
Choisir un plan au service du message  
Cas pratiques : repérer les plans dans un panel de textes ; synthétiser un texte en construisant un plan adéquat

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



### Publics concernés

Toutes personnes amenées à rédiger régulièrement des mails, articles (journal interne, intranet, etc.), newsletters, notes de service, plaquettes, PowerPoint, etc



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Expert en communication d'entreprise



### Tarifs

Inter : 1390 € HT tarif / participants

### Maîtriser les techniques journalistiques de base

Rédiger des titres concis et attractifs pour accrocher  
Soigner l'introduction (le chapeau)  
Pratiquer le plan de pyramide inversée pour délivrer l'information principale  
Cas pratique : retrouver les titres de plusieurs articles

### Favoriser la forme au service du fond

Habiller le texte qui sera vu avant d'être lu  
Articuler les informations dans la page pour donner envie de lire  
Faire ressortir les phrases clés  
Proposer différents niveaux de lecture  
Cas pratiques : dans un échantillon de journaux, repérer les différentes techniques rédactionnelles, plan d'action personnalisé ; ajuster ses propres écrits professionnels en tenant compte de ces règles



# Optimiser son organisation professionnelle

Référence SE56



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Prendre du recul par rapport à son organisation personnelle
- Identifier ses points d'amélioration
- Accroître son efficacité grâce à des outils performants



## PROGRAMME

### S'organiser : un engagement personnel

- Être au clair sur ses missions
- Repérer ses propres freins
- Valider ses bonnes pratiques
- S'engager sur des axes d'amélioration

### Intégrer des méthodes de travail éprouvées

- S'appuyer sur le P-A-C (Préparer - Agir - Contrôler)
- Organiser son environnement de travail
- Utiliser les 4 clés du traitement de l'information
- Soulager sa mémoire

### Optimiser la fonction organisation de sa messagerie électronique

- Gérer efficacement sa messagerie
- Planifier son activité grâce à l'agenda
- Organiser ses tâches

### Accroître son efficacité grâce à des outils performants

- Créer ses outils " gain de temps " : check-list, planning, tableaux de bord, plan de journée...
- Capitaliser ses outils et savoir-faire dans la " bible " de son poste
- Bâtir son plan d'actions

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



### Publics concernés

Secrétaires et assistant.e.s voulant gagner en efficacité personnelle



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Expert en gestion du temps



### Tarifs

Inter : 1 250 € HT tarif / participants



# Défendre ses Idées et Convaincre grâce à des Supports Percutants

Référence CE28



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer ses compétences de présentation et animation
- Acquérir les outils pour réaliser des présentations convaincantes
- Mettre en valeur ses idées par le biais de documents percutants



## PROGRAMME

### Développer ses capacités d'animation

S'appuyer sur les fondamentaux de la prise de parole (regard, parole, posture...)

Donner du poids à son discours

Maîtriser le temps

### Utiliser la vidéo pour...

Reconnaître sa façon d'animer

Prendre conscience de l'impression donnée

Travailler ses axes d'amélioration

### Faire passer son message

Déterminer son message essentiel

Organiser ses informations

Argumenter pour convaincre

Réussir son support

Mettre son support au service de l'animation

Préparer son support

Connaître les règles d'or d'un support convaincant

### Utiliser à bon escient les ressources de PowerPoint ou autre

Savoir utiliser les "incontournables" de PowerPoint

Connaître les limites du modèle

Découvrir d'autres supports possibles

### Convaincre en vidéoconférence

Utiliser la vidéo pour faire passer son message

S'exprimer face à la caméra

## INFORMATIONS



2 jours (14 heures)



### Publics concernés

Toutes personnes devant réaliser ou faire réaliser et présenter une présentation pour convaincre



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Spécialiste en communication orale et écrite



### Tarifs

Inter : 1 350 € HT tarif / participants



# La communication : l'art de bien faire passer ses messages

Référence CE16



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- apprendre à se connaître en situation de communication
- Savoir utiliser tous ses potentiels pour faire passer ses messages
- Améliorer sa communication en situation professionnelle comme dans la sphère privée



## PROGRAMME

### Rappel des bases de la communication

#### Les modes de fonctionnement en situation de communication

Comprendre les éléments qui organisent notre relation aux autres :

- . le fonctionnement du cerveau
- . l'intégration de l'expérience individuelle
- . les modes de pensée, les préjugés
- . les émotions

L'interprétation des communications dans l'entreprise : ce qui rapproche ou éloigne les individus

#### Se connaître dans ses réactions face aux autres

L'image de soi et l'impact personnel

Connaître ses leviers personnels pour améliorer sa relation aux autres

Faire émerger ses qualités de communicant en toute situation :

- . traduire ses idées en prises de décision et en actions concrètes
- . structurer efficacement ses arguments et convaincre
- . affirmer ses demandes, réponses, refus

#### Applications à la communication dans l'entreprise

Les réunions, les entretiens

Transmission de l'information, passation des consignes

## INFORMATIONS



3 Jours (21 Heures)



### Publics concernés

Toutes personnes devant réaliser ou faire réaliser et présenter une présentation pour convaincre



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Spécialiste en communication orale et écrite



### Tarifs

Inter : 1 850 € HT tarif / participants



# Savoir négocier au quotidien

Référence CE11



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- acquérir les techniques de négociation
- Comprendre les différents profils de négociateurs et les ressorts de la négociation
- S'entraîner à la négociation



## PROGRAMME

### .Le savoir-être du négociateur

Adopter les bonnes attitudes pour réussir une négociation  
Choisir les techniques de communication les mieux adaptées  
Découvrir et s'adapter aux motivations de son interlocuteur  
S'affirmer en négociation : les dangers de la fuite, de l'attaque ou de la manipulation

### Le savoir-faire du négociateur

La préparation de la négociation : le diagnostic, les enjeux, la stratégie et l'organisation  
La structure de la négociation : quand débute la négociation ?  
Les différentes phases  
Les aboutissements possibles  
La négociation gagnant-gagnant

### Les clés pour comprendre les autres négociateurs et réussir sa négociation

Appréhender les différents profils de négociateurs  
Savoir répondre aux objections  
Gérer efficacement les situations déstabilisantes

## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Toute personne amenée à négocier dans le cadre de son activité professionnelle



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Expert en négociation



### Tarifs

Inter : 1 390 € HT tarif / participants



# Gagner du temps et de l'efficacité dans ses communications

Référence CE123



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Lire plus vite grâce aux techniques de lecture rapide
- Ecrire plus vite en intégrant les règles de l'écriture percutante
- Convaincre à l'oral en synthétisant sa parole



## PROGRAMME

### Les techniques de lecture rapide

Les caractéristiques de la lecture

Les différents types de lecture (l'anticipation, la mémorisation, la régression, la subvocalisation, la lecture horizontale, la lecture verticale)

La détermination de sa vitesse de lecture

Les exercices d'amélioration de la vitesse de lecture (repérage de mots-clés, synonymes et antonymes, intrus, champs sémantiques, balayage, champs visuels...)

### Les techniques d'une écriture efficace

La prise en compte du lecteur et de ses habitudes

La structure d'un texte (notion d'angle, le message essentiel, la structure pyramidale, la règle des 5W+H, la densification de l'information)

Les lois de proximités : géographique, temporelle, thématique...

Les qualités de la phrase percutante

Les choix d'un titre

Exercices d'application

### Les techniques d'élaboration d'une présentation orale convaincante

La préparation de l'intervention (structure de l'intervention, story-telling, silence et pauses, dissociation parole-écrit...)

Les règles de base de la prise de parole en public (aménagement de la salle, posture, regard, attitude, prise en compte de l'auditoire...)

Exercices : le premier contact, le CV express, l'articulation, le regard, l'intervention structurée...

## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Toute personne désirant être plus rapide et plus efficace



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Expert en communication orale et écrite



### Tarifs

Inter : 1 390 € HT tarif / participants



# S'entraîner à l'écoute active

Référence CE44



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Améliorer l'écoute en situation professionnelle
- Optimiser les relations quotidiennes
- Maîtriser des techniques permettant de contrôler ses émotions



## PROGRAMME

### L'importance d'une écoute de qualité

Qu'est-ce qu'écouter ?

Comment écouter ?

Les différentes qualités d'écoute

Bonnes et mauvaises habitudes d'écoute

### Les clés du dialogue

Le face à face : règles de base

Exister en occupant sa place

Laisser exister en pratiquant l'écoute active

### Le contexte de la relation d'écoute

Les besoins fondamentaux de l'être humain

Les valeurs et leur hiérarchisation

Les difficultés de l'écoute :

. filtres sensoriels et représentation

. critères de tri de l'information

### Les techniques de l'écoute active

Les différents types de questions

Les différents types de reformulations

L'attitude de non-influence dans l'écoute

Créer un climat de confiance

Suspendre son jugement et mesurer ses réactions

Le danger des fausses interprétations

### L'écoute fine du non-verbal et la synchronisation

Comment être vraiment présent à l'autre

L'écoute du non-verbal

La synchronisation

### L'écoute dans la dynamique de la communication

De l'écoute active à la communication performante

## INFORMATIONS



3 Jours (21 Heures)



### Publics concernés

toute personne désireuse d'améliorer ses relations professionnelles par une amélioration de ses capacités d'écoute



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant en formation communication



### Tarifs

Inter : 1 850 € HT tarif / participants

# Communiquer avec Aisance en Situation Difficile

Référence CE122



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- S'appuyer sur des situations ou des publics difficiles pour en faire une force
- Tenir ses objectifs dans un environnement difficile
- Maîtriser ses émotions et gérer celles de ses interlocuteurs



## PROGRAMME

### Maîtriser ses émotions

- Maîtriser ses émotions et gérer celles de son interlocuteur
- Situer ses émotions et les exprimer
- Situer les émotions des autres et les aider à s'exprimer
- Gérer sa propre agressivité ou sa peur
- Se préparer physiquement et psychiquement
- Savoir faire d'un public difficile un allié
- Les techniques théâtrales pour être soi-même
- Savoir rebondir et improviser
- Repérer et adapter son comportement aux situations de : réunions, entretiens ou négociations difficiles

### S'adapter aux situations difficiles

- Avoir un discours adapté
- Préparer et structurer son discours
- Avoir un objectif clair et le suivre
- Se donner une stratégie de communication adaptée à un public
- S'adapter aux circonstances difficiles
- Utiliser une méthode de préparation pour s'adapter, anticiper, rebondir et faire d'une difficulté un levier

## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Personnes devant conduire une réunion, une négociation ou des interlocuteurs difficiles



### Pré-requis

Avoir suivi une formation prise de parole en public ou conduite de réunion



### Intervenant


Expert en gestion du stress et communication orale, maîtrisant les techniques théâtrales



### Tarifs

Inter : 1 390 € HT tarif / participants

# Faciliter ses relations avec la Communication Non Violente (CNV)

Référence CE136 



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Intégrer les bases de la CNV pour communiquer de manière pragmatique et efficace dans la bienveillance et le respect de soi et des autres
- Développer des relations harmonieuses et constructives avec ses interlocuteurs (collègues, clients, hiérarchie...)



## PROGRAMME

### Reconsidérer sa façon de s'exprimer, d'écouter et d'entrer en relation

- Découvrir son propre mode relationnel
- En mesurer l'impact sur ses interlocuteurs
- Identifier les critères d'une relation respectueuse de soi et de l'autre
- Connaître les 4 phases de la démarche : Observer, Exprimer des sentiments, Identifier son besoin, Formuler une demande

### Observer et analyser une situation sans juger

- Tester son objectivité
- Décrire une situation de façon neutre
- Écarter interprétation, jugement de valeur et lecture de pensée

### Clarifier et exprimer ce qui se passe en nous

- Découvrir la palette des émotions
- Reconnaître leur manifestation
- Verbaliser les émotions pour mieux les canaliser

### Identifier ses aspirations et motivations et celles des autres

- Prendre conscience du lien entre nos besoins et nos sentiments
- Découvrir chez l'autre les besoins cachés derrière les sentiments exprimés
- Rechercher en soi des besoins authentiques et les formuler
- S'appuyer sur les besoins fondamentaux communs

### Présenter une demande claire, simple et réalisable

- Traduire son besoin en une formulation concrète positive
- Formuler une demande recevable
- Ouvrir la porte à la négociation

### Transformer les conflits en dialogue

- Développer une écoute empathique
- Dépasser les croyances limitantes
- Donner et recevoir des appréciations
- Exprimer de la gratitude

## INFORMATIONS



3 Jours (21 Heures)



### Publics concernés

Tout public



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Formateur expert en CNV



### Tarifs

Inter : 1 890 € HT tarif / participants

# Bien communiquer pour bien manager

Référence CE92



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de la communication interpersonnelle
- Améliorer sa communication managériale
- Gérer les difficultés relationnelles de manière adéquate avec sa fonction de manager
- Développer à la fois son leadership et l'implication de ses collaborateurs



## PROGRAMME

### Le rôle de la communication dans le management

La place centrale de la communication dans le management  
Les conditions de progression personnelle dans la communication  
Les méthodes et outils au service d'une bonne écoute



### La communication **one to one**

Les méthodes et outils de communication dans différentes situations:

- L'évaluation des résultats d'une activité
- L'annonce d'une décision
- La gestion des sujets délicats
- L'analyse d'un échec
- La gestion de difficultés relationnelles
- Le recadrage d'un collaborateur
- Autres situations développées avec le groupe

### La communication face à un groupe

Les méthodes et outils pour :  
Une bonne transmission d'un message à un groupe  
L'adhésion du groupe au projet

## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Managers souhaitant rendre plus performants leurs échanges avec leurs collaborateurs



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Expert en communication



### Tarifs

Inter : 1 390 € HT tarif / participants



# Être efficace à l'oral : développer sérénité et bons réflexes

Référence CE118



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir des outils personnalisés permettant de se préparer rapidement à toute situation de communication orale
- Identifier ses atouts de communicant et s'appuyer dessus
- Affirmer son propre style de communication



## PROGRAMME

### Analyser sa qualité de présence

Prendre conscience de ses atouts  
Savoir agir par le mental sur le physique et par le physique sur le mental pour rester au mieux soi-même  
Affirmer son style

### Savoir utiliser sa voix et travailler son état interne

Identifier les caractéristiques de sa voix et savoir la travailler :  
. maîtriser le rythme, le débit, le placement  
. améliorer sa prononciation  
. utiliser le silence  
Prendre conscience de la puissance de la voix sur la maîtrise de ses émotions  
Le rôle de la respiration  
Agir sur son état interne pour optimiser sa communication

### Avoir une parole au service de son message

Structurer rapidement le message  
Savoir débiter une prise de parole  
Capter l'attention  
Développer la fluidité mentale et verbale

### Se faire entendre

Agir sur l'écoute et la participation de son auditoire  
Maintenir l'attention  
Mieux gérer son trac  
Développer une prise de parole fluide et efficace

## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Toutes personnes amenées à prendre la parole en toutes circonstances



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant en expression orale



### Tarifs

Inter : 1 390 € HT tarif / participants



# Improviser avec brio : entraînement intensif

Référence CE48



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir plus d'aisance dans ses communications ponctuelles et impromptues
- Développer sa capacité d'invention et de créativité en situation imprévue de prise de parole
- Savoir mobiliser rapidement ses idées



## PROGRAMME

### Savoir improviser

- Les situations d'improvisation
- Se mettre en condition pour improviser
- Se donner du temps pour répondre
- Mobiliser ses idées, sa créativité et son imagination

### Préparer son improvisation

- Observer le groupe et s'en inspirer
- Développer son sens de l'écoute
- Développer sa fluidité verbale et mentale
- Se concentrer
- Gérer respiration et stress

### S'entraîner pour une improvisation convaincante

- Elaborer un commentaire instantané
- Développer son imagination
- Puiser dans son expérience
- S'adapter à son auditoire
- Développer une image
- Utiliser les citations avec à-propos
- Exprimer des sentiments opposés
- Communiquer son émotion

### Répondre avec brio aux questions et aux objections

- Savoir reformuler le cas échéant la question
- Déjouer les pièges
- Développer à bon escient l'art de la métaphore
- Utiliser sa spontanéité

## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Toute personne ayant à improviser lors de réunions ou de conférences



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant en formation communication



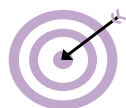
### Tarifs

Inter : 1 390 € HT tarif / participants



# Bien s'exprimer à l'oral

Référence CE132



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Être à l'aise à l'oral en toutes circonstances
- Découvrir ses freins personnels et les surmonter
- Adopter les principes d'une bonne expression orale et instaurer une communication gagnante
- Améliorer l'impact de sa communication et de ses présentations pour convaincre



## PROGRAMME

### Communication et expression orale

Découvrir les principes de base de la communication  
Identifier le contexte de communication et adapter son discours  
Mesurer l'impact de sa communication sur son interlocuteur  
Écouter pour développer une bonne communication interpersonnelle  
Poser des questions à bon escient  
Mieux se comprendre pour éviter les obstacles

### Développer son écoute

Distinguer entendre et écouter  
Comprendre les grands principes de l'écoute et ses avantages  
Savoir rebondir efficacement sur les remarques de son interlocuteur  
Prévenir les dérapages dans les échanges  
Éviter les freins à une bonne communication

### Découvrir et maîtriser sa voix

Savoir poser sa voix  
Respirer pour mieux s'exprimer  
Gérer son stress  
Gérer son émotion  
Utiliser le silence  
Améliorer sa prononciation  
Maîtriser la posture

### Organiser ses messages

Structurer ses interventions  
Se donner un objectif clair  
Connaître les niveaux de langue et s'y adapter  
Communiquer simplement et efficacement  
Comprendre les facteurs de conviction dans la forme et le fond d'un message

## INFORMATIONS



3 Jours (21 Heures)



### Publics concernés

Nouveaux actifs titulaires de diplômes tels que CAP, BEP, ou toute personne amenée à s'exprimer à l'oral souhaitant développer ses compétences en communication et son impact professionnel



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant spécialiste de la communication, habitué à travailler avec des publics multiculturels, de tous horizons professionnels



### Tarifs

Inter : 1 850 € HT tarif/participant

### Être synthétique

Dégager les points principaux  
Éviter le piège de la paraphrase  
Apprendre à décortiquer un texte pour mieux le comprendre  
Aller à l'essentiel  
Prioriser ses arguments

### Mettre en place une communication gagnante-gagnante

Identifier les écueils d'une mauvaise communication  
Prévenir les conflits par une communication adaptée  
Établir des rapports de confiance avec ses interlocuteurs  
Connaître ses préjugés





# Elevator Pitch : être percutant en cinq minutes

Référence CE93



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Repérer et débloquer les freins psychologiques
- Capter l'attention et faire passer un message en très peu de temps
- Etre synthétique et convaincant



## PROGRAMME

### Préparer son intervention

Circonscrire les paramètres de l'entretien :

- quel est mon interlocuteur ?
- quelles sont ses attentes ?
- les circonstances de l'entretien : vente, promotion d'un projet, exposé d'une solution...

Définir et visualiser son objectif :

- convaincre de son savoir-faire, de son savoir-être
- vendre un produit
- vendre un projet, etc.

### Mobiliser ses énergies pour convaincre

Savoir se concentrer

Savoir se décontracter

Passer du négatif au positif

Capitaliser sur ses succès

Gérer son trac

Développer son énergie passionnelle pour devenir un orateur captivant

Structurer rapidement et improviser

### Les 5 minutes de l'entretien

Capter immédiatement l'attention :

- s'imposer sans agresser
- présenter l'enjeu de façon synthétique
- puissance et diction

Trouver le mot juste

Relier ses arguments et ses images à son objectif

Écouter et savoir rebondir sur les objections

Vérifier que le message passe

Conclure de manière convaincante et synthétique

## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Managers, commerciaux, chefs de projet et toute personne susceptible de devoir convaincre en très peu de temps un hiérarchique ou un client



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Expert en expression orale



### Tarifs

Inter : 1 390 € HT tarif / participants



# Argumenter pour convaincre

Référence CE41



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- S'approprier les principes de l'argumentation
- Maîtriser des méthodes de communication interpersonnelle
- Adapter son discours à sa cible pour être plus convaincant



## PROGRAMME

### Se poser les bonnes questions

Convaincre qui ? Pour quelles raisons ? Dans quel but ? A quel moment ?  
Distinguer convaincre et persuader  
Exercice : convaincre un inconnu en 1 minute maximum

### Voir et pratiquer l'argumentation

Une stratégie et non une manipulation  
Utiliser l'argumentation comme un outil au service d'une communication intelligente et intelligible  
Les Sophistes versus la Maïeutique : distinguer l'argumentation comme exercice de style vide d'émotion et l'art d'établir un rapport avec l'autre  
Exercice : sur un thème choisi, défendre avec la même ferveur tout et son contraire

### Connaître sa cible

Distinguer les profils logiques et intuitifs, séquentiels et analytiques et les pensées en arborescences  
Utiliser l'écoute réceptive et l'écoute active pour obtenir des informations sur l'autre  
Exercices d'identification des profils et des émotions d'autrui

### S'adapter pour convaincre

Utiliser les différents canaux et chemins cognitifs sensoriels : auditif, visuel, kinesthésique  
Utiliser son hémisphère cérébral gauche et son hémisphère cérébral droit  
Exercices : jeux de rôles sous forme de discours

### Manier l'argumentation comme un art et comme un jeu

Étayer et développer son champ lexical et sémantique  
Utiliser sa voix, son phrasé et sa respiration pour donner de l'emphase  
Savoir se distancer du fond  
S'amuser avec la répartie  
Exercices pour développer son pouvoir de persuasion

## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Personnes souhaitant acquérir les techniques d'argumentation pour convaincre à l'oral



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Spécialiste de l'expression orale



### Tarifs

Inter : 1 390 € HT tarif / participants

### Utiliser les plans oraux et le storytelling pour structurer son argumentaire

Le plan SPRI  
Le plan crescendo  
Le plan chronologique  
Le plan Journal Télé  
L'art du storytelling

### Mettre la stylistique au service de l'argumentation

Étude de textes de grands orateurs  
Utiliser les métaphores, les analogies, les arguments d'autorité  
Utiliser les faux dilemmes, les syllogismes, les paralogismes  
Manier l'humour et les anecdotes  
Maîtriser les aphorismes et les oxymores  
Exercices : jeux de rôles

### Mener des échanges gagnant/gagnant grâce à l'analyse transactionnelle

Comprendre les états du « moi » et leur influence sur les transactions  
Changer d'état pour adapter sa posture et ses arguments selon les interlocuteurs  
Exercice de négociation sur des cas ciblés

# Préparer et réussir sa prise de parole en public

Référence CE01



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser son trac et faire de ses émotions une force lors de sa prise de parole en public
- Structurer son propos et adapté à son public comme aux circonstances
- S'assurer que la forme soit au service du fond lors de sa prise de parole
- Prendre la parole en tenant son rôle, y compris dans des situations jugées difficiles de prise de parole en public



## PROGRAMME

### Se préparer physiquement et mentalement, gérer ses émotions (trac)

- Maîtriser sa respiration, son rythme cardiaque
- La décontraction/concentration à travers la conscience du corps
- Développer sa capacité à maîtriser son énergie
- Développer sa bienveillance envers soi et autrui
- Exercices pratiques réalisés en groupe : gestion des émotions et conscience de soi

### La préparation structurelle de sa prise de parole en public : organiser ses messages

- Se donner un objectif clair : une parole structurée
- Structurer ses interventions (plans, intro, conclusion, transition, mots clefs...) et garder en mémoire cette « partition »
- Préparer des supports pédagogiques simples et efficaces
- Exercices pratiques de structuration de discours et de rédaction des mots forts, en groupe et individuellement

### Le moment de la prise de parole : intéresser et convaincre en étant soi-même

- Travail approfondi sur l'expression verbale et le non-verbale :
  - . exercice de théâtre
  - . travaux sur des grands textes
  - . mise en parallèle avec une prise de parole professionnelle
  - . improvisation/maintien d'un fil rouge pour retrouver ses marques en prise de parole
- Travail sur la respiration, la voix, la gestion du corps
- Travail sur le « jeu », l'oubli de soi pour découvrir l'orateur que chacun est et oser l'être
- Mettre la forme au service du fond
- Exercices pratiques individuels de lecture/jeu : prendre la parole

## INFORMATIONS



3 Jours (21 Heures)



### Publics concernés

Toutes personnes désireuses d'améliorer leur prise de parole devant un auditoire



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Expert maîtrisant les techniques de communication orale tant sur le fond que sur la forme



### Tarifs

Inter : 1 850 € HT tarif / participants

### Utiliser les plans oraux et le storytelling pour structurer son argumentaire

- Le plan SPRI
- Les questions du public et le dialogue avec lui : gérer l'interactivité
- S'exprimer mais aussi faire s'exprimer : délier les langues
- Prendre plaisir à communiquer avec ses interlocuteurs : un échange constructif
- Exercice : prise de parole en public individuelle de 5 minutes (préparée au préalable) filmée, visionnée et analysée en groupe, avec travail individuel adapté

# Rédiger des courriers et des e-mails efficaces et professionnels

Référence CE137



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les bases et techniques utilisées dans les domaines de la rédaction
- Savoir exposer clairement son propos et le structurer à l'écrit
- Rédiger des messages et courriers efficaces
- Développer l'impact positif de ses écrits



## PROGRAMME

### Comprendre les enjeux de l'écrit

Impact du courrier et de l'e-mail auprès des différents interlocuteurs  
Spécificité du courrier et de l'e-mail par rapport aux autres écrits (rapport, compte-rendu...)  
Les chartes de communication du courrier et de l'e-mail

### Structurer ses écrits

Les règles de la conception rédactionnelle en milieu professionnel  
Savoir démarrer et conclure

### Favoriser la lisibilité et la compréhension

Adopter des phrases courtes  
Éliminer lourdeurs et mots bavards  
Choisir le mot juste  
Rompre la monotonie  
Adopter un style vivant et concret  
Utiliser les formules de politesse  
Avoir une relecture rigoureuse

### Faire le point sur les fondamentaux de l'écrit

Orthographe  
L'accord du participe passé  
Syntaxe  
Rédiger un objet explicite

### Rédiger des messages percutants

Maîtriser la dimension conviviale  
Personnaliser ses écrits en fonction de son interlocuteur et de la situation (vente, situations conflictuelles, informations, organisation etc.)  
Être empathique  
Utiliser un vocabulaire convaincant

## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Toute personne ayant à envoyer et à rédiger des courriers et des e-mails



### Pré-requis

Maîtrise de la langue française



### Intervenant

Spécialiste en rédaction



### Tarifs

Inter : 1 390 € HT tarif / participants

# Développer ses capacités de synthèse à l'écrit et à l'oral

Référence CE45



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Améliorer son efficacité professionnelle, tant à l'oral qu'à l'écrit
- Connaître les différents types de synthèse et leurs enjeux
- Maîtriser l'art de la synthèse pour s'adapter aux objectifs et aux destinataires



## PROGRAMME

### Intégrer les enjeux de la synthèse écrite et orale

Savoir répondre à l'abondance d'informations par la capacité à synthétiser

Distinguer les différents types de synthèses :

. différencier note, compte rendu et rapport

Le résumé au service de la synthèse

Mesurer ses capacités d'analyse et de synthèse pour savoir les allier

Se poser les questions préalables : quoi, qui, où, quand, pour qui, etc

Distinguer fait et opinion

Choisir entre 2 stratégies du discours : informer ou convaincre

Choisir le plan adapté au document

Structurer le discours

Rester pertinent et logique

Soigner introduction et conclusion

Connaître les limites de la synthèse

Exercice : réaliser un résumé ou une note de synthèse pour informer

### Maîtriser la synthèse écrite

Rédiger des e-mails avec un objet ciblé

Extraire rapidement l'essentiel des documents :

- pratiquer la lecture écrémage
- appréhender le document dans son ensemble puis en détails
- identifier et classer les informations essentielles en fonction de l'objectif visé

Manier efficacement les mots de liaison

Identifier, repérer et classer les informations essentielles

Exercices : rédiger des e-mails synthétiques, une synthèse écrite

### Maîtriser la synthèse écrite à partir d'une réunion

Développer sa capacité d'écoute

Reformuler pour clarifier et retenir les informations

Adapter le compte-rendu aux objectifs de la réunion

Optimiser sa prise de notes

Regrouper et organiser l'information :

- élaborer des tableaux croisés
- créer des arborescences

Exploiter efficacement ses notes

Structurer la synthèse

Exercice : élaborer une trame de compte-rendu à partir du script d'une réunion

## INFORMATIONS



3 Jours (21 Heures)



### Publics concernés

Toute personne ayant à envoyer et à rédiger des courriers et des e-mails



### Pré-requis

Maîtrise de la langue française



### Intervenant

Spécialiste en rédaction



### Tarifs

Inter : 1 850€ HT tarif / participants

### Réussir sa synthèse orale

Savoir prendre la parole pour être écouté, compris et mémorisé

Bien se préparer

Maîtriser l'exposé synthétique

Adapter son plan à l'objectif et à la durée accordée

Exercice : entraînement individuel à la prise de parole synthétique

### Renforcer l'impact des synthèses écrites

Utiliser le titrage et la visualisation

Rédiger dans un esprit synthétique

Choisir le vocabulaire approprié

Adopter un style vivant et concret

Exercices : sur les verbes, les mots de liaison et le style

# Développer ses capacités de synthèse à l'écrit et à l'oral

Référence CE45



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser l'usage du mail et connaître ses règles
- Utiliser l'e-mail à bon escient
- Savoir exposer clairement son propos dans un e-mail
- Adapter son style rédactionnel
- Renforcer l'efficacité de ses e-mails



## PROGRAMME

### Comprendre les enjeux de l'e-mail

Impact du courrier électronique dans les relations de travail (avantages et risques)

Spécificités du mail : rapidité, rédaction simplifiée, langage adapté, document court, etc

Situer l'e-mail par rapport au téléphone et à la lettre

Gérer l'"invasion" des mails

Le droit à la déconnexion

### Respecter le bon usage du mail

Distinguer et bien utiliser les CC et CCI

Bien choisir les destinataires

Quand et comment utiliser les pièces jointes ?

Faire court et concis : aller à l'essentiel

Surveiller les fautes d'orthographe et/ou de frappe

A éviter : le style télégraphique et SMS

### Rédiger avec méthode, fluidité et rapidité

Respecter un plan

Construire des phrases courtes et lisibles

Utiliser un vocabulaire précis et des mots de liaison

Adopter un style vivant et concret

Surveiller les tics de langage associés au mail

Utiliser les formules de politesse adaptées

### Envoyer un e-mail

Clarifier son objectif : obtenir une information ou une réponse, transmettre une consigne, partager une information, valider une procédure, ...

Adapter le contenu et le style en fonction de l'objectif

Accompagner l'envoi de pièces jointes

Deux temps forts : démarrage ou accroche et conclusion

## INFORMATIONS



2 Jours (14 Heures)



### Publics concernés

Toutes personnes amenées à rédiger des e-mails et à optimiser l'utilisation de sa messagerie



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Spécialiste en rédaction



### Tarifs

Inter : 1 390 € HT tarif / participants

### Répondre à un e-mail

" Accuser réception " par un commentaire juste

Apporter une réponse brève et pertinente

Être précis et reformuler pour éviter toute ambiguïtés

Personnaliser pour éviter le mail « type »

### L'importance de l'objet

Privilégier les objets " pleins "

Pour :

Susciter l'intérêt du destinataire

Encourager l'ouverture du mail

Clarifier le degré d'urgence ou de priorité de lecture

Faciliter le classement, l'archivage

### L'e-mail en situation difficile ou l'e-mail dit « urticant »

Qu'est ce qu'un e-mail « urticant » ?

Les attitudes à adopter

Les signes de ponctuation à bannir

Quand et comment répondre ?

Adopter un discours ferme et courtis

Formulation à éviter et à privilégier

Stratégies de réponse possibles

### Les chartes de communication par e-mail

En fin de formation, un travail est proposé sous forme d'atelier pour élaborer une charte du bon usage du mail en entreprise

# Communiquez avec assertivité Digital Encadré

Référence AAB719E 



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les règles essentielles d'un comportement assertif



## PROGRAMME

### Développer son assertivité

Optimisez votre « confiance en vous », en étant bienveillant avec vous-même, en adoptant des comportements liés à l'assertivité comme l'écoute active ou la critique constructive.

Sachez effectuer une demande ou opposer un refus.

### Analyse transactionnelle : se positionner de manière assertive

Les « positions de vie » sont un outil d'analyse transactionnelle permettant de comprendre l'attitude que l'on adopte face à une personne. Identifier nos attitudes face à nos interlocuteurs et comprendre comment cela joue sur la relation permet de les faire évoluer positivement.

### Analyse transactionnelle : construire un échange assertif

De bonnes relations avec les autres rendent le travail plus efficace et plus satisfaisant. Mais comment analyser l'attitude adoptée par notre interlocuteur et refuser d'entrer dans son jeu si celui-ci n'est pas constructif ?

### Gagner en assertivité : positiver le regard des autres

Il est indispensable de se sentir reconnu par les autres pour avoir confiance en soi. Pour prendre du recul et mieux réagir au regard des autres, il est utile de distinguer les types de signes de reconnaissance qu'ils nous adressent et d'identifier leur impact sur nous.

## INFORMATIONS



3 heures



### Publics concernés

Collaborateur ou manager qui éprouve des difficultés de communication interpersonnelle



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Spécialiste confirmé de la communication orale.



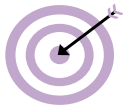
### Tarifs

Iner : 350 € HT tarif / participants

# Adaptez votre communication face à l'agressivité et aux manipulations

## Digital encadré

Référence AAB752E



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les comportements manipulateurs et agressifs pour choisir une attitude de communication adéquate



## PROGRAMME

### Argumenter avec aisance

Dans la vie professionnelle, il est important de savoir transmettre, de la façon la plus efficace possible, les idées que l'on défend. Rempporter l'adhésion de ses interlocuteurs ne s'improvise pas : il ne suffit pas de délivrer une information, il faut argumenter, c'est-à-dire fonder ce que l'on dit.

### Gagner en assertivité : valoriser son discours par la voix et le geste

Être assertif, c'est s'affirmer en respectant l'autre et en se respectant soi-même. L'assertivité se traduit dans le comportement et la façon de s'exprimer. Pour gagner en assertivité, il est capital de comprendre comment elle se manifeste afin d'adopter la bonne attitude face à ses interlocuteurs.

### Reformuler pour mieux se comprendre

Les malentendus et les quiproquos sont souvent source de difficultés relationnelles, de perte de temps... Pour les éviter, il est utile d'utiliser la reformulation. Cette technique de communication permet de s'assurer que l'on a bien compris l'autre.

### Rester maître de soi face à l'agressivité

Pour établir de bonnes relations avec les autres, il est important d'être assertif : se respecter soi-même tout en respectant l'autre. Cette attitude est particulièrement difficile à adopter lorsqu'on se trouve face à un interlocuteur agressif. Il faut alors comprendre d'où provient l'agressivité.

### Identifier les manipulations

Il existe toutes sortes de manipulations, souvent inconscientes, par le biais desquelles certains cherchent à atteindre leurs objectifs aux dépens des autres. Pour ne pas se laisser piéger par les manipulations, il est important de savoir les identifier.

### Déjouer les manipulations

Dans le monde professionnel, il est courant d'être confronté à des manipulations. Il est important de savoir réagir adéquatement pour ne pas se laisser prendre au piège.

## INFORMATIONS



3 heures



### Publics concernés

Collaborateur ou manager qui souhaite découvrir rapidement les techniques de communication dans des situations difficiles.



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Spécialiste confirmé de la communication orale.



### Tarifs

Inter : 350 € HT tarif / participants



# Rendre ses réunions plus efficaces - NExT Digital coaché

Référence 1CE09



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Adapter les techniques d'animation aux objectifs, aux types de réunions choisies et à son public
- Maîtriser les phénomènes de groupe



## PROGRAMME

### Test Amont

Ce parcours débute par un test de connaissances composé d'une série de 20 questions qui permettent de positionner et anticiper les besoins d'accompagnement de l'apprenant

### Coaching Préparatoire

Un coaching personnalisé de 30 min par téléphone ou visioconférence est organisé avec un coach expert en début de formation pour échanger avec l'apprenant sur ses attentes, orienter son apprentissage en fonction de ses besoins et de ses résultats au test, et définir ses propres objectifs personnels

### Vidéo : Rendre ses réunions plus efficaces

En moyenne, 90 min de formation digitale en séquences de 5min pour comprendre, acquérir et approfondir ses connaissances sur la thématique

### Coaching Intermédiaire

Un coaching téléphonique ou par visioconférence, personnalisé de 30 min environ est organisé avec le coach expert pendant le cursus vidéo. Ce coaching permet de faire le point sur les apprentissages en relation avec les objectifs définis lors du 1er coaching. C'est également l'occasion de préciser les terrains d'application des éléments travaillés, de définir les mises en application, en préparation du coaching de bilan.

### Test Aval

Le test aval, composé également de 20 questions, est l'occasion d'évaluer sa progression au terme des différentes étapes du parcours. Il permet d'évaluer ses points de progrès et d'avoir une vision claire des compétences acquises et des axes d'amélioration à travailler

### Coaching de Bilan

En fin de parcours, une nouvelle séance de coaching par téléphone ou visioconférence d'une heure a lieu pour faire un bilan personnalisé, analyser les résultats des tests, identifier les axes de progrès et se fixer des objectifs pour l'avenir.

## INFORMATIONS



4,5 heures



### Publics concernés

Encadrants ayant à animer des réunions



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Expert en communication



### Tarifs

Inter : 990 € HT tarif / participants

# Être efficace à l'oral : développer sérénité et bons réflexes

## NExT Digital coaché

Référence 1CE118



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir des outils concrets et personnalisés permettant de se préparer rapidement et efficacement à toute situation de communication orale
- Identifier ses atouts de communicant et savoir s'appuyer dessus
- Affirmer son propre style de communication



## PROGRAMME

### Test Amont

Ce parcours débute par un test de connaissances composé d'une série de 20 questions qui permettent de positionner et anticiper les besoins d'accompagnement de l'apprenant

### Coaching Préparatoire

Un coaching personnalisé de 30 min par téléphone ou visioconférence est organisé avec un coach expert en début de formation pour échanger avec l'apprenant sur ses attentes, orienter son apprentissage en fonction de ses besoins et de ses résultats au test, et définir ses propres objectifs personnels

### Vidéo : Rendre ses réunions plus efficaces

En moyenne, 90 min de formation digitale en séquences de 5min pour comprendre, acquérir et approfondir ses connaissances sur la thématique

### Coaching Intermédiaire

Un coaching téléphonique ou par visioconférence, personnalisé de 30 min environ est organisé avec le coach expert pendant le cursus vidéo. Ce coaching permet de faire le point sur les apprentissages en relation avec les objectifs définis lors du 1er coaching. C'est également l'occasion de préciser les terrains d'application des éléments travaillés, de définir les mises en application, en préparation du coaching de bilan.

### Test Aval

Le test aval, composé également de 20 questions, est l'occasion d'évaluer sa progression au terme des différentes étapes du parcours. Il permet d'évaluer ses points de progrès et d'avoir une vision claire des compétences acquises et des axes d'amélioration à travailler

### Coaching de Bilan

En fin de parcours, une nouvelle séance de coaching par téléphone ou visioconférence d'une heure a lieu pour faire un bilan personnalisé, analyser les résultats des tests, identifier les axes de progrès et se fixer des objectifs pour l'avenir.

## INFORMATIONS



4,5 heures



### Publics concernés

Toutes personnes amenées à prendre la parole en toutes circonstances



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Consultant en expression orale

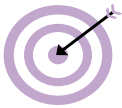


### Tarifs

Inter : 990 € HT tarif / participants

# Utiliser les techniques du stand up pour mieux communiquer

Référence CE84



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Apprivoiser et s'approprier les outils du travail de l'acteur
- Développer son aisance
- se mettre en scène et développer son charisme
- Improviser et développer son sens de la répartie



## PROGRAMME

### Se mettre dans la peau du personnage

Être le metteur en scène de son intervention  
Gérer l'espace lors de ses interventions en public  
Exercice : développer sa perception de l'espace avec notamment le travail du chœur antique  
Prendre en compte son auditoire

### Étudier son public

Adapter son discours au public  
Être à l'écoute des réactions de ses interlocuteurs  
Comprendre le comportement d'un groupe  
Faire vivre son message et gérer l'émotion  
Exercices : prise de parole en interaction avec le public

### Savoir improviser

Se faire confiance dans ses ressources créatives  
Oser prendre le risque de se tromper  
Savoir transformer tout ce qui se présente pour en faire un succès  
Développer son charisme  
Transformer son trac en facteur positif  
Savoir mobiliser rapidement ses facultés et se concentrer  
Développer la confiance en soi et la transmettre à son auditoire  
Exercices : improvisation orale et gestuelle

### Développer son argumentation et sa répartie

Avoir l'à-propos nécessaire et le sens de la réplique  
Savoir rebondir  
S'entraîner à mobiliser ses ressources argumentatives pour être impactant  
Exercices : défendre un point de vue dissocié du sien ; « duels » entre stagiaires pour convaincre une personne de suivre son avis

## INFORMATIONS



3 Jours (21 Heures)



### Publics concernés

Toutes personnes ayant à prendre la parole devant un public



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Comédien, metteur en scène



### Tarifs

Inter : 1 890 € HT tarif / participants

### Maîtriser les atouts de sa voix

Les principales caractéristiques de la voix : timbre, intonation, débit, diction  
Identifier les caractéristiques de sa voix  
Entendre et s'entendre parler  
Savoir utiliser un micro  
Découvrir l'intérêt de la diction et la travailler efficacement  
Mettre en place les techniques de respiration  
Exercices respiratoires et vocaux pour optimiser le ton, la diction, l'articulation

### S'appuyer sur la gestuelle

La relation psycho-physique entre le corps et le mental  
Quels mouvements pour quels objectifs  
Exercices en duos pour dissocier paroles et gestes ; relais de récits d'histoires entre les participants



# Bien communiquer avec son environnement

## NExT Digital coaché

Référence CE84



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Découvrir les clés de la communication sociale afin d'accroître son aptitude à entrer en contact avec son environnement



### PROGRAMME

#### Test Amont

Ce parcours débute par un test de connaissances composé d'une série de 20 questions qui permettent de positionner et anticiper les besoins d'accompagnement de l'apprenant

#### Coaching Préparatoire

Un coaching personnalisé de 30 min par téléphone ou visioconférence est organisé avec un coach expert en début de formation pour échanger avec l'apprenant sur ses attentes, orienter son apprentissage en fonction de ses besoins et de ses résultats au test, et définir ses propres objectifs personnels

#### Vidéo : Rendre ses réunions plus efficaces

En moyenne, 90 min de formation digitale en séquences de 5min pour comprendre, acquérir et approfondir ses connaissances sur la thématique

#### Coaching Intermédiaire

Un coaching téléphonique ou par visioconférence, personnalisé de 30 min environ est organisé avec le coach expert pendant le cursus vidéo. Ce coaching permet de faire le point sur les apprentissages en relation avec les objectifs définis lors du 1er coaching. C'est également l'occasion de préciser les terrains d'application des éléments travaillés, de définir les mises en application, en préparation du coaching de bilan.

#### Test Aval

Le test aval, composé également de 20 questions, est l'occasion d'évaluer sa progression au terme des différentes étapes du parcours. Il permet d'évaluer ses points de progrès et d'avoir une vision claire des compétences acquises et des axes d'amélioration à travailler

#### Coaching de Bilan

En fin de parcours, une nouvelle séance de coaching par téléphone ou visioconférence d'une heure a lieu pour faire un bilan personnalisé, analyser les résultats des tests, identifier les axes de progrès et se fixer des objectifs pour l'avenir.

### INFORMATIONS



4,5 heures



#### Publics concernés

Toutes personnes désireuses d'améliorer leur communication avec autrui



#### Pré-requis

Aucun



#### Intervenant

Expert en techniques de communication



#### Tarifs

Inter : 990 € HT tarif / participants

# AUTRES DISPOSITIONS

## Délais de réponse

Nos clients sont recontactés dans un délai moyen de 48h jours ouvrés. Délais d'envoi des propositions :

- Pour les réponses « catalogue » : en moyenne 24h à 72h heures ouvrés
- Pour les réponses hors catalogue (hors appel d'offre) : de 5 à 15 jours ouvrés environ selon la nature de la demande client et le travail d'ingénierie pédagogique requis

## Agréments

Le cabinet Eléas a obtenu différentes qualifications et agréments qui valident la méthodologie de travail et les modalités d'interventions du cabinet sur le terrain :



## Conditions d'accessibilité

Nos formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap moteur. Contactez-nous pour adapter la pédagogie aux autres formes de handicap si besoin.



## Règlement intérieur

Le règlement intérieur est disponible sur notre site internet [www.eleas.fr](http://www.eleas.fr), rubrique « Règlement intérieur ».

## Conditions Générales de Vente

Les Conditions Générales de Vente (CGV) sont disponibles sur notre site internet [www.eleas.fr](http://www.eleas.fr), rubrique « Conditions Générales de Vente ».

# NOUS CONTACTER



Qualité de Vie au Travail et Risques  
Psychosociaux

**Caroline CORBIN**  
01 70 95 83 44

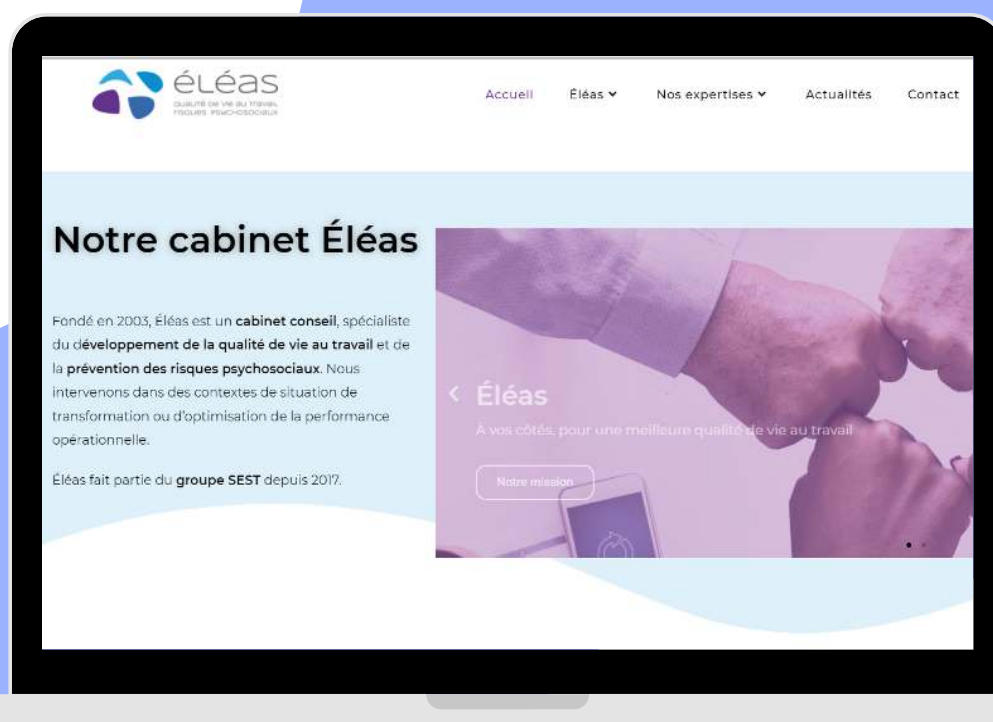


Risques physiques, santé, sécurité  
et réglementation

**David GUENNIER**  
01 80 87 60 13

[pole-formation@eleas.fr](mailto:pole-formation@eleas.fr)

# NOUS SUIVRE



[www.eleas.fr](http://www.eleas.fr)



éléas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL  
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

# Contactez-nous !

52 Boulevard Rodin  
92130 Issy-les-Moulineaux

[contact@eleas.fr](mailto:contact@eleas.fr)  
01 45 86 90 66  
[www.eleas.fr](http://www.eleas.fr)