

Prestations et formations 2023

Conseil - Evaluation - Formation - Coaching



**Social
médico-social**



**Habitat
social**



**Entreprise
privée**



**Service
public**

Toutes nos prestations peuvent se faire « sur mesure » en fonction de votre agenda, de vos objectifs et en tenant compte de vos contraintes et de vos attentes.

Pour des interventions de type : audit – séminaire – accompagnement d'équipe, nous consulter pour propositions, méthodes et devis.

Organisme certifié Qualiopi pour les actions de formation

Habilitation à dispenser les formations Economiques et SSCT des membres du CSE

Habilitations à dispenser les formations des dispositifs CléA® et CléA® numérique

Certificat Voltaire

Titre professionnel de Formateur professionnel d'adultes

Prévention des Risques liés à l'Activité Physique
« Acteur P.R.A.P. Industrie Bâtiment Commerce
Activités de Bureau »
Habilitation INRS

Vos interlocutrices :

Karine BURDO : k.burdo@coherences.fr

Emilie TALVAT : e.talvat@coherences.fr

Laure CARAS : l.caras@coherences.fr





Edito

Cohérences des Projets et des Hommes fête cette année ses 30 ans.

Cet anniversaire est pour nous un évènement et nous souhaitons à cette occasion vous adresser tous nos remerciements, à vous, collaboratrices, collaborateurs, intervenant(e)s formateurs, coachs, partenaires, et à vous, nos clients.

Merci pour la confiance que vous nous avez accordée. C'est à vos côtés que nous nous développons, que nous avons co-construit et mis en place des actions adaptées et innovantes.

Vous nous poussez chaque année à nous diversifier, à innover dans nos pratiques professionnelles, à aller toujours plus loin.

Merci à tous.

Ces 30 ans d'existence ont positionné Cohérences comme un acteur majeur de la formation. Les années à venir seront l'occasion de renforcer notre positionnement et de continuer à développer de nouvelles approches, de nouveaux produits.

Pour fêter cet évènement, nous organiserions en septembre 2023, un séminaire pour partager la réussite de ses 30 ans PASSES et s'inscrire dans les 30 ans A VENIR : Cohérences, c'est la dimension humaine dans l'entreprise, l'artisan partenaire pour vous accompagner dans vos projets.

Rendez-vous pour fêter tous ensemble cette collaboration fructueuse.

Delphine DEMAREZ – Emmanuelle CEFFA

Prestations

Accompagnements individuels

Coaching	p 6
Jeu d'aide à l'orientation / réorientation professionnelle	p 6
Bilan de compétences orienté coaching	p 7
Bilan de compétences modulaire	p 8
Bilan de compétences entrepreneurial	p 9

Accompagnements collectifs

Analyse de la pratique professionnelle	p 10
Ateliers de co-développement	p 11
Médiation relationnelle	p 12
Thérapie sociale	p 12
Régulation d'équipe	p 13
Groupe de parole	p 13
Vidéo de formation	p 14
Parcours Liberté	p 15
Organisation et animation de séminaires	p 16-17
Préparation mentale	p 18
Audits et Diagnostics	p 19
Diagnostic et plan d'action RH	p 20

p 5

Qualité Médico-sociale

Démarche Qualité dans les établissements médico sociaux p 21

Formations

Spécifiques métiers

Secteur Habitat Social	p 23-24-25-26
Secteur Médico-Social	p 27
Entreprises et collectivités	p 28-29

p 22

Formations certifiantes

Certificat Voltaire	p 31
Certification CléA® : notre dispositif proposé	p 32
Certification CléA® numérique	p 33
Titre Professionnel de Formateurs d'Adultes	p 34
PRAP IBC – Prévention des risques liés à l'activité physique	p 35
SST	p 36
Habilitations électriques BS limité et recyclage	p 37

p 30

Formations Inter-entreprises

Communication et relations humaines

Bien vivre le changement

L'entretien d'aide

Prévenir et traiter les conflits relationnels

Utiliser l'Analyse Transactionnelle dans ses relations professionnelles

Optimiser ses relations professionnelles, un éclairage percutant avec l'Ennéagramme

Exister dans sa communication : un défi au quotidien Niveau I, II et III

Initiation aux cartes heuristiques pour une meilleure efficacité professionnelle

Communiquer sereinement grâce aux techniques théâtrales

Savoir rester opérationnel face aux émotions

Améliorer sa prise de parole en public

Optimiser ses écrits professionnels

Travailler efficacement avec un public jeune : ado et post-ado

Comprendre les personnes atteintes de troubles psychiques

Et aussi, en intra muros

Relation Client

Gestion de la relation client

Vendre par et sur internet

Testez vos compétences relationnelles au téléphone

p 38 Les fondamentaux de la relation client par téléphone p 58
Réussir ses appels sortants au téléphone p 59

p 39 Le tchat p 60

p 40 Les fondamentaux de l'écrit professionnel orienté client p 61

p 41 Affirmer ses talents de négociateur grâce aux techniques p 62

p 42 théâtrales et d'improvisation

p 43 Réseaux sociaux : savoir les utiliser avec pertinence et efficacité p 63

Management et Encadrement p 64

p 44 Les fondamentaux du management p 65

p 45 Conduire et accompagner le changement : de l'adaptation p 66
à l'acceptation

p 47 Manager le travail à distance p 67

p 48 Déléguer et responsabiliser : le management par la confiance p 68

p 49 Transformer son mode de management : évoluer vers le leader positif p 69

p 50 Le management en mode de projet p 70

p 51 L'entretien annuel d'évaluation : enjeux et méthodes p 71

p 52 Animer des réunions constructives et efficaces p 72

p 53 Communiquer et manager en fonction transversale p 73

Et aussi, en intra-muros p 74

p 54

p 55

p 56

p 57

Ressources Humaines et relations sociales

Gestion des Ressources Humaines et droit du travail (fondamentaux)	p 76
Droit social pour managers	p 77
Le CSE – Comité Social Economique	p 78
Formation SSCT des membres du CSE	p 79
Formation économique des membres du CSE	p 80
Réussir les NAO (Négociations Annuelles Obligatoires)	p 81
Evaluer et développer les compétences	p 82
Conduire l'entretien professionnel	p 83
Réussir vos recrutements	p 84
Bien utiliser les réseaux sociaux pour recruter	p 85
Le télétravail : un nouveau mode d'organisation du travail	p 86

p 75

Prévention – Santé – Sécurité

Réaliser votre Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)	p 88
Manager les risques psychosociaux au quotidien	p 89
Prévenir le harcèlement moral au travail	p 90
Prévenir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes	p 91
Référents CSE – Lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes	p 92
Comprendre, prévenir et gérer son stress professionnel	p 93
Gestes et postures : prendre soin de sa santé physique au travail	p 94
Prévenir les risques de chutes de plain-pied	p 95
Hygiène et entretien des locaux	p 96
Conditions générales	p 97
Ils nous font confiance	p 98



Prestations

Accompagnements individuels



Coaching



Jeu d'aide à l'orientation ou la réorientation professionnelle



Bilan de compétences orienté coaching

Bilan de compétences modulaire

Bilan de compétences entrepreneurial

Accompagnements collectifs



Analyse de la pratique professionnelle



Ateliers de co-développement



Médiation relationnelle



Thérapie sociale



Régulation d'équipe



Groupe de parole



La vidéo de formation



Parcours liberté



Protocoles vidéo



Organisation et animation de séminaires



Activités ludiques ou sportives



Animation d'ateliers



Préparation mentale



Audits et diagnostics



Diagnostic et plan d'action RH

Qualité Médico-sociale



Les éléments de la Qualité Médico-sociale



Evaluation externe



Coaching



Les ateliers d'aide à l'orientation 1.2.3 métiers

Accompagnements individuels

C'est un accompagnement individualisé, basé sur la conviction en la capacité de réussite de chacun, au-delà des difficultés ponctuellement rencontrées dans le contexte professionnel.

Il vise à une progression dans l'action grâce à un processus de prise en compte par la personne accompagnée de son potentiel, de clarification de ses objectifs et de la mise en place d'un plan d'action réaliste pour les atteindre dans le respect de ses valeurs et de son environnement.

Fondée sur des approches telles que l'Analyse Systémique, l'Analyse Transactionnelle, la PNL, la Sémantique Générale, notre pratique du coaching est respectueuse d'une déontologie basée sur les valeurs de parité, d'autonomie, de transparence et de respect.

Ceci implique confidentialité, confiance et pragmatisme.

1.2.3 métiers est un jeu sérieux, une approche éducative ludique et active de l'orientation scolaire et professionnelle, un outil d'aide à la décision en collectif ou en individuel. Il est basé sur la théorie des familles d'intérêts de John Holland.

La méthodologie est conçue pour faire le point sur ses envies ; apprendre à mieux se connaître, mettre en valeur ses compétences, ses talents (parfois cachés...) ; explorer et analyser les environnements de travail, les formations et les métiers qui correspondent le mieux à la personne ; développer un sentiment d'efficacité et de motivation en étant aux commandes du jeu et de la définition d'un projet ; confronter des idées pour définir une stratégie, un projet réaliste et argumenté et tendre vers sa réussite.

A l'issue de deux séances animées par des facilitateurs certifiés et d'un travail de recherche personnel (mais guidé), chacun repart avec 1, 2 ou 3 destinations possibles (projets, formations, métiers...). L'ensemble des explorations est consigné dans un livret personnel.

	1 ^{er} atelier	Recherches personnelles	2 ^{ème} atelier
En individuel, 1 facilitateur	Une demi-journée environ	Intermède d'un mois	De 2 à 3 heures
En groupe de 4 personnes maximum, 2 facilitateurs			

*selon les besoins exprimés par les participants

Le contenu des séances en individuel ou en groupe est identique en termes d'apports et d'outils. La différence s'exprime par les interactions, la coopération et l'intelligence collective que suscitent les ateliers en groupe. L'accompagnement individuel permet de travailler de manière poussée sur une problématique spécifique.



Bilan de compétences orienté coaching



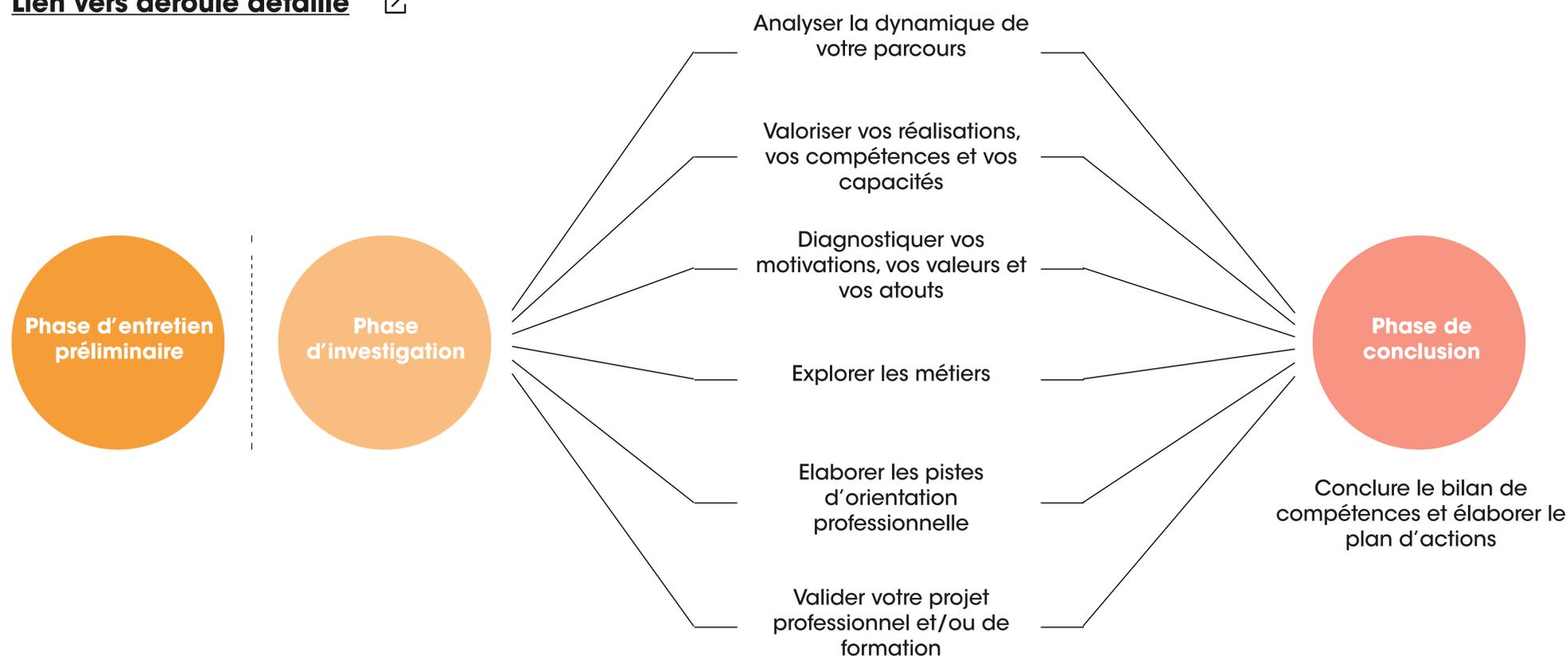
Finançable
avec votre CPF

[Lien vers page « Moncompteformation »](#)

Quels sont les objectifs ?

- Analyser ses compétences personnelles et professionnelles, ses aptitudes et ses motivations
- Mieux se connaître, identifier ses motivations, ses valeurs et sa personnalité au travail
- Explorer toutes les pistes professionnelles envisageables, «ouvrir le champ des possibles»
- Définir son projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation
- Utiliser ses atouts comme un instrument de négociation pour un emploi, une formation ou une évolution de carrière

[Lien vers déroulé détaillé](#)



Les + du bilan de compétences chez Cohérences

- Être accompagné dans un cadre bienveillant / centré sur l'humain et structuré.
- Un accompagnement orienté coaching favorisant la mise en actions du bénéficiaire.
- Un consultant expérimenté dans l'accompagnement en bilan de compétences et en coaching.
- Présentiel : 20h d'entretiens individuels en face à face pour approfondir la réflexion en toute confiance et vous accompagner dans les décisions importantes.
- Accès illimité pendant la durée du bilan à un logiciel et/ou la plateforme de recherche des métiers PARCOUREO.
- Prestation sur-mesure : Durée, contenu des séances et outils adaptés en fonction de vos attentes et de votre rythme.
- Restitution d'un document de synthèse personnalisé.



Bilan de compétences modulaire



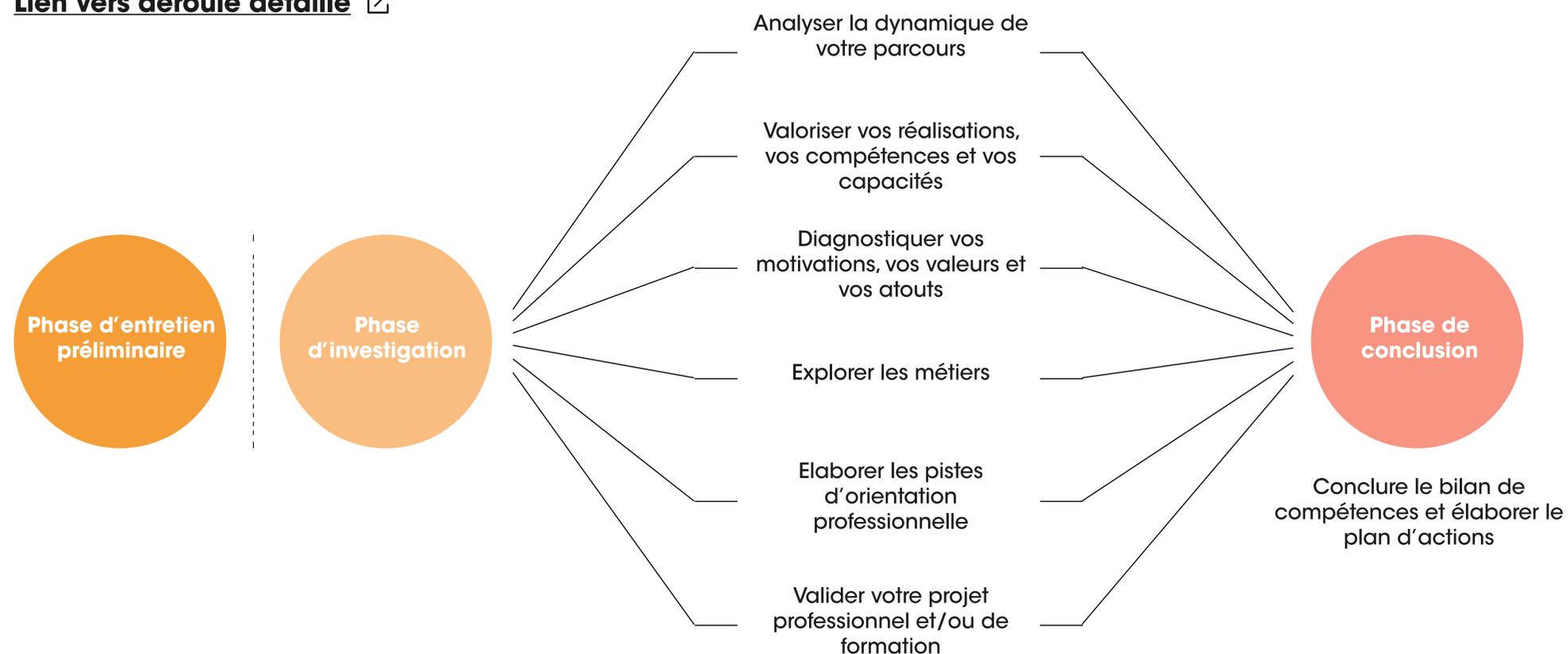
Finançable
avec votre CPF

[Lien vers page « Moncompteformation »](#)

Quels sont les objectifs ?

- Analyser ses compétences personnelles et professionnelles, ses aptitudes et ses motivations
- Mieux se connaître, identifier ses motivations, ses valeurs et sa personnalité au travail
- Explorer toutes les pistes professionnelles envisageables, «ouvrir le champ des possibles»
- Définir son projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation
- Utiliser ses atouts comme un instrument de négociation pour un emploi, une formation ou une évolution de carrière.

[Lien vers déroulé détaillé](#)



Les + du bilan de compétences chez Cohérences

- Être accompagné dans un cadre bienveillant / centré sur l'humain et structuré.
- Un accompagnement orienté coaching favorisant la mise en actions du bénéficiaire.
- Un consultant expérimenté dans l'accompagnement en bilan de compétences et en coaching.
- Présentiel : 12h d'entretiens individuels en face à face pour approfondir la réflexion en toute confiance et vous accompagner dans les décisions importantes.
- Accès illimité pendant la durée du bilan à un logiciel/une plateforme de recherche des métiers PARCOUREO.
- Prestation sur-mesure : Durée, contenu des séances et outils adaptés en fonction de vos attentes et de votre rythme.
- Restitution d'un document de synthèse personnalisé.



Bilan de compétences entrepreneurial



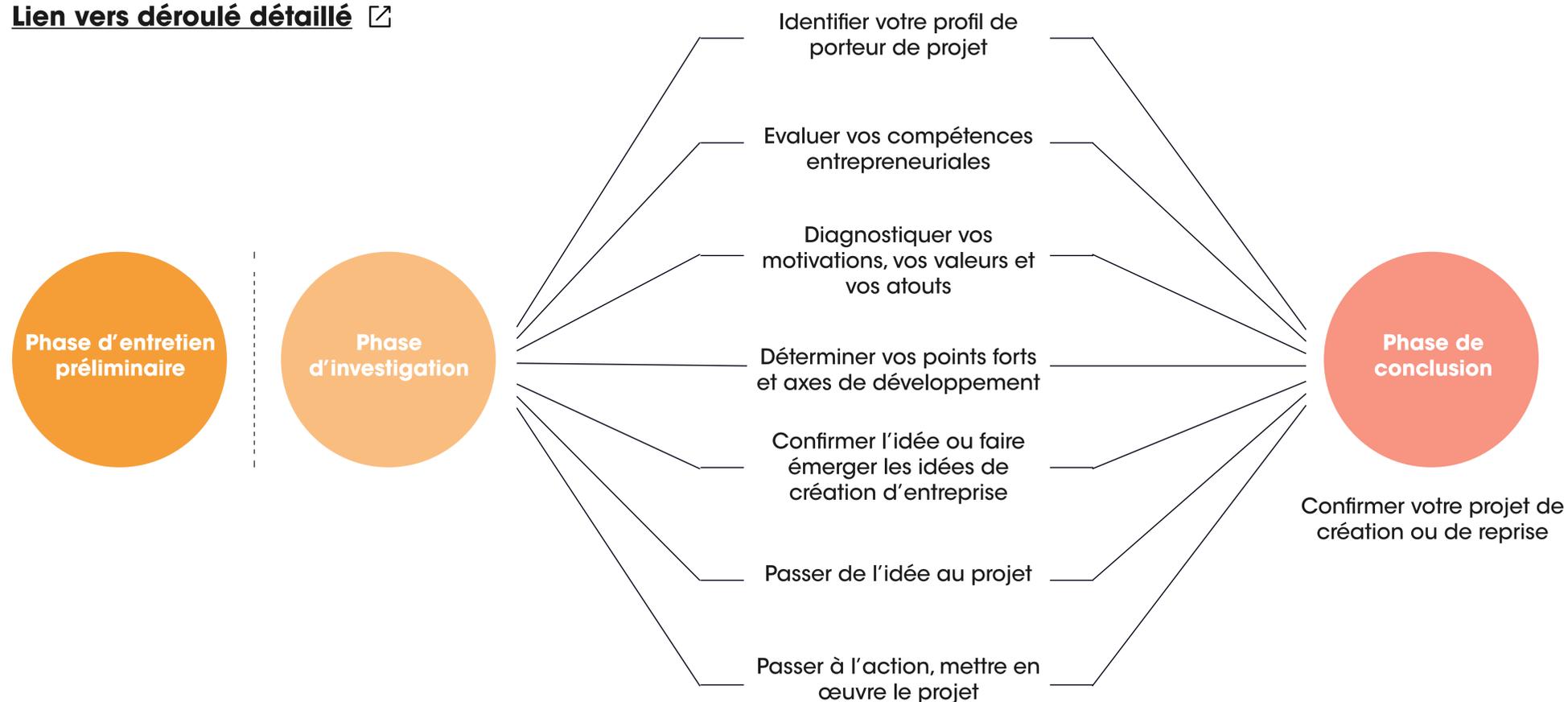
Finançable
avec votre CPF

[Lien vers page « Moncompteformation »](#)

Quels sont les objectifs ?

- Analyser ses compétences personnelles et professionnelles, ses aptitudes et ses motivations
- Mieux se connaître, identifier ses motivations, ses valeurs et sa personnalité au travail
- Définir son projet de création ou reprise d'entreprise
- Utiliser ses atouts comme un instrument de réussite dans son projet de création d'entreprise

[Lien vers déroulé détaillé](#)



Les + du bilan de compétences chez Cohérences

- Être accompagné dans un cadre bienveillant / centré sur l'humain et structuré.
- Un accompagnement orienté coaching favorisant la mise en actions du bénéficiaire.
- Un consultant expérimenté dans l'accompagnement en bilan de compétences et en coaching.
- Présentiel : 20h d'entretiens individuels en face à face pour approfondir la réflexion en toute confiance et vous accompagner dans les décisions importantes.
- Accès illimité pendant la durée du bilan à un logiciel/une plateforme de recherche des métiers PARCOUREO.
- Prestation sur-mesure : Durée, contenu des séances et outils adaptés en fonction de vos attentes et de votre rythme.
- Restitution d'un document de synthèse personnalisé.



Analyse de la pratique professionnelle



Accompagnements collectifs

Qu'est-ce qu'un « Groupe d'Analyse de la Pratique Professionnelle »

Les intervenants sociaux sont souvent seuls pour faire face à de nombreuses demandes, à des situations de détresse et à des comportements parfois difficiles à comprendre et encore plus à gérer. Ils peuvent avoir tendance à travailler de manière isolée, sans oser solliciter leurs propres collègues ou craindre de demander du soutien quand cela s'avérerait nécessaire.

Dans un groupe d'Analyse de la Pratique Professionnelle, des collègues peuvent aborder entre eux, dans un sentiment de sécurité et de bienveillance, les difficultés ou questions qu'ils rencontrent dans l'exercice de leur fonction, afin de prendre du recul et d'élaborer des solutions réalistes, concrètes et adaptées.

Animé par un intervenant extérieur, garant de ce cadre soutenant, les participants mènent un travail réflexif d'analyse des difficultés rencontrées dans leur rapport aux bénéficiaires, usagers, patients qu'ils accompagnent.

Centré sur leurs publics, ce temps de réflexion collectif permet de constater la diversité des façons de faire et d'expérimenter des attitudes nouvelles souvent plus adéquates ou plus appropriées.

Les séances d'analyse de la pratique professionnelle ont pour but de permettre aux professionnels d'être à la fois plus à l'aise, de se perfectionner et de devenir plus opérationnel dans leur fonction.

Elles permettent d'envisager des solutions pragmatiques, d'harmoniser les façons de faire, de sérier les problèmes rencontrés et de mettre en œuvre, chacun dans son travail quotidien, les valeurs et les principes de la collectivité.



Groupe de co-développement pour cadres

« Le groupe de Co-développement professionnel est une approche de développement pour des personnes qui croient pouvoir apprendre les unes des autres afin d'améliorer leur pratique. La réflexion effectuée, individuellement et en groupe, est favorisée par un exercice structuré de consultation qui porte sur des problématiques vécues par les participants... »

Intervenant spécialisé
selon le secteur professionnel
concerné

Organisation :

- Des groupes de 8 à 10 managers
- Une série de rencontres d'une demi-journée
- Un animateur, consultant externe, pour faire découvrir la méthode, gérer la dynamique du groupe et le faire progresser de manière continue en « intelligence collective »
- Une durée de 4 à 10 mois ou plus. Un intervalle de 4 à 6 semaines entre les séances
- Un participant convient d'être le « client » et de présenter au groupe, au cours d'une séquence, un problème, une préoccupation, un projet, c'est-à-dire un sujet sur lequel il veut voir clair et mieux agir
- Les participants sont alors « consultants », ce sont eux qui vont apporter une aide utile au « client ». Chacun sera client à tour de rôle.

L'essentiel de la démarche consiste à :

- Présenter une situation vécue actuellement, un cas précis ainsi que le contexte organisationnel dans lequel elle se produit
- Ecouter les réactions
- Echanger et débattre de tout cela
- Retourner dans la pratique avec la mémoire de ces échanges et de la perspective
- Recommencer ainsi régulièrement sur une période de temps suffisamment longue pour consolider ses apprentissages

Particularités du Co-développement :

Groupe homogène, rôle du client joué successivement par chacun, les phases de détermination du contrat et de consultation, un processus itératif :

- Essentiellement du pratico-pratique
- Des situations réelles vécues et exposées par les participants
- Un apprentissage par l'expérience et le savoir des autres, le passage à l'action et la réflexion sur l'action
- Le développement de l'autonomie et en même temps de la coopération
- Le développement des habiletés à la consultation (accompagnement)
- La résolution de problèmes concrets avec l'aide d'un groupe support
- Des impacts rapidement visibles et durables
- Toutefois, le Co-développement ne porte des effets que s'il est pratiqué dans un certain esprit et dans le respect d'une certaine éthique

Un but

- Améliorer sa pratique professionnelle et contribuer à l'amélioration de celle des autres

Une posture très particulière

La posture de l'animateur n'est ni celle d'un formateur, ni celle d'un coach mais celle d'un facilitateur qui fait découvrir la méthode et gère la dynamique du groupe.

Ce rôle demande d'être disponible, gardien de la méthode, garant du bon fonctionnement du groupe et respectueux du « client ».

Il fait progresser le groupe de manière autonome.

3 notions caractérisent sa posture :

- Non-savoir (ni enseigner, ni former)
- Non-vouloir (pas dire ce qui est bon pour le « client »)
- Non-pouvoir (pas diriger). Il n'est pas expert du problème

L'animateur est en position « basse » sur le contenu de la séance.

Il est en position « haute » sur le cadre ; il est garant du respect de l'esprit du jeu et du fonctionnement du groupe (horaires, objectifs, présences, méthodes...)



Médiation relationnelle



Thérapie sociale



Pourquoi la médiation ?

L'ambiance du travail, les relations au sein d'une équipe, peuvent être gravement parasitées par des difficultés relationnelles entre deux personnes ou deux groupes et amener des phénomènes d'exclusion ou de mise à l'écart.

Si la Direction ne sait pas comment réagir, hésite à s'engager ou à prendre parti, voire à sanctionner, la situation peut entraîner des conséquences réelles et sérieuses pour tous.

Ces conflits relationnels sont extrêmement délicats, potentiellement explosifs et contagieux.

L'intervention d'un professionnel de la relation, non impliqué et neutre permet de renouer le dialogue et de repartir sur des bases saines et constructives.

Il est important que chacun puisse être entendu et essaye de comprendre les points de vue divergents pour trouver ensemble des solutions réalistes et honorables.

Qu'est-ce que la Thérapie Sociale ?

La Thérapie Sociale, inventée par Charles Rojzman, dans le courant des années 80, est une approche transdisciplinaire qui a pour vocation de comprendre et de surmonter les obstacles personnels et collectifs à la coopération et à l'intelligence collective.

Vivre et travailler ensemble nécessite une compréhension profonde des phénomènes de violence qui peuvent entraver la coopération.

Pour sortir de cette violence, l'intervenant en Thérapie Sociale propose un cadre d'expression aux conflits pour qu'ils ne dégénèrent pas en haine et en confrontation destructrice. Il met en place des dispositifs et des processus permettant de prévenir et réduire la violence relationnelle et sociale, faciliter les conflits constructifs, renforcer la coopération et l'intelligence collective là où les peurs, les méfiances, le stress et les préjugés empêchent une collaboration fluide et créative.

L'intervenant en thérapie sociale s'attache à :

- Réduire la violence sous ses différentes formes dans le travail d'équipe et la relation avec les publics ainsi que dans la vie personnelle
- Mettre en place des cadres nécessaires à la coopération en tant que facilitateur de confrontation
- Créer de la motivation dans les groupes
- Renforcer la confiance dans les groupes, réduire les phénomènes destructeurs de la vie des groupes
- Transformer des obstacles collectifs et institutionnels à la coopération et à la créativité sociale dans les équipes et les groupes

* extraits du site de l'ICR : www.institut-charlesrojzman.com



Régulation d'équipe



Groupe de parole



Travailler en cohésion et en cohérence

- Au-delà des compétences individuelles nécessaires à chacun pour remplir sa fonction, il est indispensable que les membres d'une même équipe, malgré leurs divergences, puissent s'entendre et se comprendre sur le sens et la finalité de leur travail.
- Le management a, bien sûr, son rôle à tenir : expliciter clairement les objectifs à atteindre et poser le cadre organisationnel de l'entreprise ; mais si les individus rencontrent des difficultés à travailler en équipe et à être, collectivement, sur la même « longueur d'onde », les parasitages engendrés par des problèmes de communication et d'affinités prennent le dessus sur la recherche de qualité.

Cet accompagnement collectif :

- A pour but de clarifier les relations au sein d'une équipe afin de permettre à chacun de trouver sa juste place dans l'organisation et de développer sa compétence professionnelle en se sentant reconnu et soutenu par le groupe
- Permet de dépasser les individualismes ou les stratégies personnelles pour se recentrer sur les besoins du collectif et les intérêts communs
- Suppose, de la part de la direction, une volonté d'identifier et d'exprimer les divergences ou les différences plutôt que de laisser s'installer les non-dits, les tensions, les conflits et la démobilisation

Qu'est-ce qu'un groupe de parole ?

Le « groupe de parole » est un espace d'expression collective ponctuel permettant d'évacuer les émotions accumulées à la suite d'un vécu, dans un cadre professionnel, d'un événement dramatique ou d'une situation traumatisante.

L'intervenant élabore un contrat collectif sécurisant avec le groupe, facilite l'expression de chacun, reformule les propos tenus et synthétise l'ensemble des besoins ou des problématiques mises à jour.

Le groupe de parole n'a pas vocation à se pérenniser dans le temps, ni à résoudre des problèmes institutionnels ou organisationnels récurrents.

Il sert essentiellement à dépasser collectivement le stade des émotions et des affects pour pouvoir continuer à travailler ensemble.



La vidéo de formation Protocoles vidéo : un outil de formation interne



Production de vidéos pour vos formations en e-learning

Nous consulter pour devis
et étude personnalisée

Ecriture, tournage et montage des films

Elaborer des protocoles, c'est écrire l'ensemble des règles et obligations qui répondent à l'objectif précis selon l'activité à décrire dans le protocole.

Si vous choisissez de les réaliser sur support vidéo, après le travail de construction et d'écriture des protocoles, des tests en situation réelle sont effectués et les films sont tournés à partir de sites et d'opérateurs sélectionnés par vos soins ; la dernière étape est le montage des films pour les différents protocoles souhaités.

Les protocoles vidéo sont pour vous un réel outil de management et d'intégration des nouveaux recrutés.

Ils allient convivialité, pédagogie et efficacité.

Exemples de protocoles :

- Le lavage des mains
- Hygiène et entretien des locaux
- La biberonnerie

Nous sommes en mesure de réaliser pour vous le tournage, le montage et l'animation de vos vidéos de formations.

C'est, de notre point de vue, un outil pédagogique déterminant.

La vidéo de formation donne accès aux messages clés de l'apprentissage de façon claire et imagée avec une réelle dimension humaine.

Vous souhaitez réaliser des modules de formation vidéo, des modules e-learning vidéo, nous élaborons avec vous la réponse à votre projet : analyse du cahier des charges pédagogique, synopsis et scénarisation ; tournage en studio professionnel, avec formateur ou comédien ; montage vidéo avec voix-off, motion-design, ce qui permet de choisir votre animation au plus près de votre charte graphique et de votre environnement culturel.

Exemple de module e-learning vidéo : scénarisation, tournage et montage des films.

Nous vous accompagnons sur l'élaboration d'un module e-learning avec support vidéo sur le thème de l'hygiène et des techniques de nettoyage afin d'améliorer l'hygiène et la propreté tout en respectant les conditions de travail des équipes et ainsi favoriser leur santé et sécurité. Autour de chaque séquence pédagogique vidéo s'articulent des quizz et des ressources téléchargeables. Le formateur s'adresse directement à l'apprenant et le conduit tout au long de son parcours de formation. La vidéo de formation permet de faciliter l'apprentissage par une démonstration technique, un intérêt renforcé par l'image face à un texte et par le dynamisme que propose l'animation.



Conception et personnalisation de parcours blended-learning sur-mesure

Construisons ensemble vos parcours liberté

Pensez au teasing !

Pour mettre en œuvre votre projet, 2 options :

1. Conception du « parcours liberté » et hébergement sur votre plateforme LMS
2. Conception du « parcours liberté » et hébergement sur notre plateforme incluant la gestion des inscriptions des apprenants et le scoring



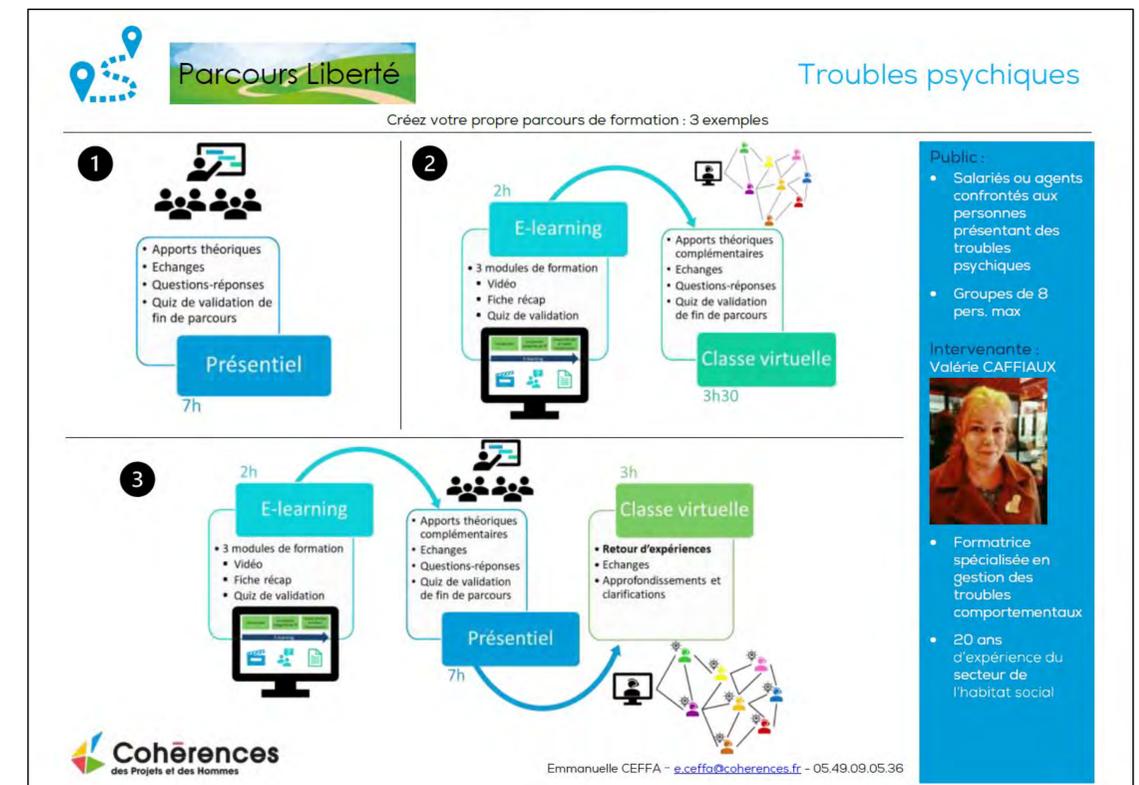
Nous vous accompagnons pour tracer votre « chemin » de formation, à votre meilleure convenance !

L'idée est de pouvoir construire vos propres parcours de formation en toute liberté, choisir entre classe virtuelle, présentiel et e-learning, pouvoir moduler à loisir et adapter vos parcours aux problématiques rencontrées par vos équipes.

Nous élaborons avec vous la scénarisation et la conception des parcours.

Pour cela, un process de production précis :

- Préparation : analyse des besoins, objectifs, équipe projet, contexte, évaluation
- Conception du « parcours liberté » : séquençement et progression pédagogique, storyboards, rédaction des textes voix-off, choix des activités interactives ludiques, validation de la scénarisation.
- Intégration des ressources en ligne pour l'apprentissage asynchrone
- Elaboration des exercices et tests d'évaluation
- Modifications suite à vos éventuels retours
- Validation finale





Organisation et animation de séminaires



Le théâtre d'entreprise

Nous pouvons concevoir et assurer tout ou partie de l'animation



Le but

Vous souhaitez mobiliser vos équipes sur un thème ou un enjeu collectif : présenter votre projet d'entreprise, renforcer l'esprit d'équipe de vos collaborateurs, valoriser le travail réalisé, annoncer des résultats ou des décisions stratégiques... Le séminaire est un outil à votre disposition :

- Séminaire de formation
- Cérémonie des vœux
- Journée du personnel
- Team building
- Séminaire incentive
- Séminaire de direction...

Nous vous accompagnons dans la préparation et l'animation du séminaire : un ou plusieurs jours ludiques et interactifs pour l'ensemble des collaborateurs en proposant des processus d'animation les plus adaptés à votre projet, à l'aide d'activités et de loisirs tels que le théâtre-outil, jeux et loisirs sportifs, course d'orientation...

L'idée :

- Permettre aux participants de partager et de participer à l'évolution de leur structure, leur faire prendre une place dans la réflexion tout en passant un moment riche humainement par la manière de faire ensemble
- Les processus d'animation sont validés en fonction des messages clés identifiés

Différents types d'activités parmi l'ensemble de nos animations :

Outil de communication efficace permettant de décrire une situation ou de proposer une réflexion, et d'offrir la possibilité de faire passer des messages forts dans un esprit de détente, de plaisir et de convivialité.

L'utilisation du théâtre favorise véritablement la prise de conscience, et incite chaque participant à moduler son point de vue et, éventuellement, à changer son comportement.

De façon DÉCALÉE et DROLEMENT EFFICACE... Cohérences vous propose de renforcer l'implication de vos équipes en intégrant le Théâtre Outil dans le cadre de vos séminaires, colloques, journées du personnel...

Exemples de thèmes de séminaires déjà réalisés :

- « Efficacité et performance managériale »
- « La gestion de situations difficiles dans la relation client »
- « Être acteur de la démarche de prévention des risques psychosociaux »
- « Gérer les attitudes inciviques ou asociales des élèves »
- « Le management par la qualité »
- « Communiquer auprès des locataires sur les éco-gestes »



Activités ludiques ou sportives au service des formations pour vos équipes



Autres pistes pour l'animation d'ateliers

Nous consulter pour devis
et étude personnalisée

Cohésion de groupe - Affirmation de soi - Communication d'équipe - Motivation

Objectifs :

- Sortir du contexte habituel de l'entreprise pour permettre à chacun de découvrir ses collègues sous d'autres aspects, sortir des schémas préconçus et offrir la possibilité d'un espace de convivialité inhabituel
- Réaliser des actions de cohésion de groupe au travers d'activités loisir-culture-sport- et jeux de plein air accessibles à tous et en toute sécurité :
 - Course d'orientation
 - Jeux de pistes
 - Canoë
 - Accrobranche
 - Ateliers par équipe
 - Séances de dégustation
 - ...

Ces activités sont de véritables leviers de mobilisation des salariés pour favoriser :

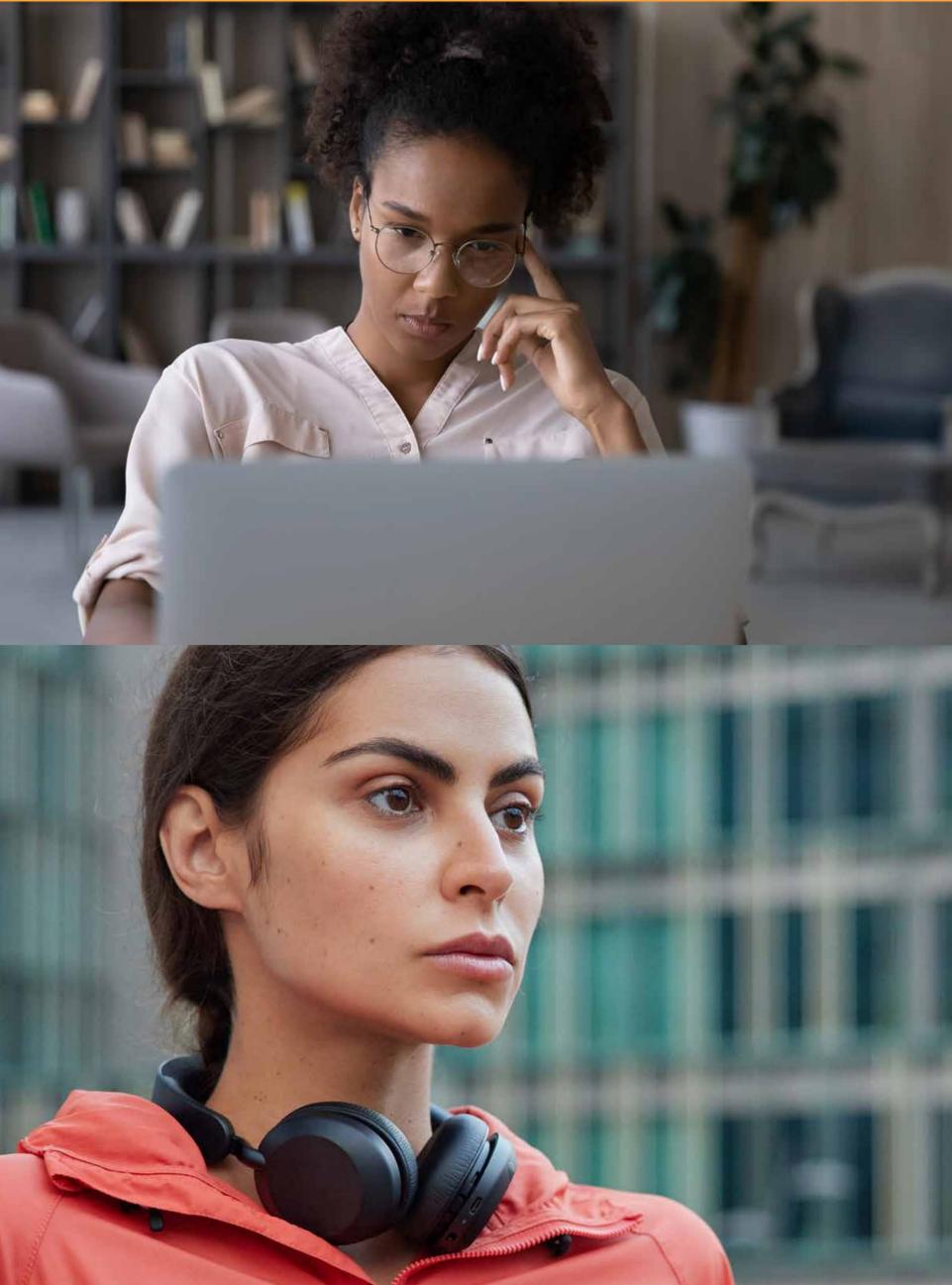
- Le sentiment d'appartenance et de cohésion des équipes
- Les capacités d'expression, la prise de décision et les choix stratégiques
- La réflexion, l'action, et l'investissement de chacun en équipe

Nous pouvons concevoir et assurer tout ou partie de l'animation.

Pour renforcer la confiance, le sentiment d'appartenance, l'envie de faire ensemble en partant des points forts, des ressources de la structure, nous vous proposons des ateliers de « célébration », des ateliers de « création », de « construction de story board »... D'autres méthodes sont envisageables pour développer la cohésion : choix à faire en fonction de votre cahier des charges et de vos objectifs.



Préparation mentale



Définitions

« Ensemble des procédures, directes ou indirectes, susceptibles d'améliorer le potentiel physique de l'athlète ».
« La préparation mentale propose un ensemble de techniques que l'athlète apprend et applique dans deux objectifs : maintenir l'efficacité du geste dans une situation de compétition et se blinder contre les influences génératrices de stress ». Marc LEVEQUE
« Préparation à la compétition par un apprentissage d'habiletés mentales et d'habiletés cognitives, et dont le but principal est d'optimiser la performance personnelle de l'athlète tout en promouvant le plaisir de la pratique et en favorisant l'atteinte de l'autonomie ». Jean FOURNIER

Si ces définitions sont dirigées vers un public sportif, elles concernant tout autant des personnes dans leurs cadre de travail, à l'exemple de dirigeants ou managers, étudiants, chefs de projets, animateurs de groupes et toute personne employée à la construction, l'élaboration, et l'atteinte d'un objectif.

La préparation mentale nous concerne tous.

Nous apprenons nos tâches, la technique, la communication... au même titre qu'un athlète se prépare physiquement, techniquement et tactiquement pour être performant dans son équipe et individuellement.

Mais comment gérer la pression ? Comment élaborer un scénario de réussite ? Quels outils au quotidien pour gérer les accoups qui nuisent en la confiance en nous même ? Les sollicitations ? Les craintes ?
Le renforcement de ses propres croyances et bien d'autres facteurs limitants, qui comme pour l'athlète sont des freins, à une fluidité dans son avancée, dans ses adaptations. Et si rien ne peut garantir une réussite totale dans tous les cas, c'est de mettre toutes les armes de son côté qui fera la différence sur la performance à réaliser.

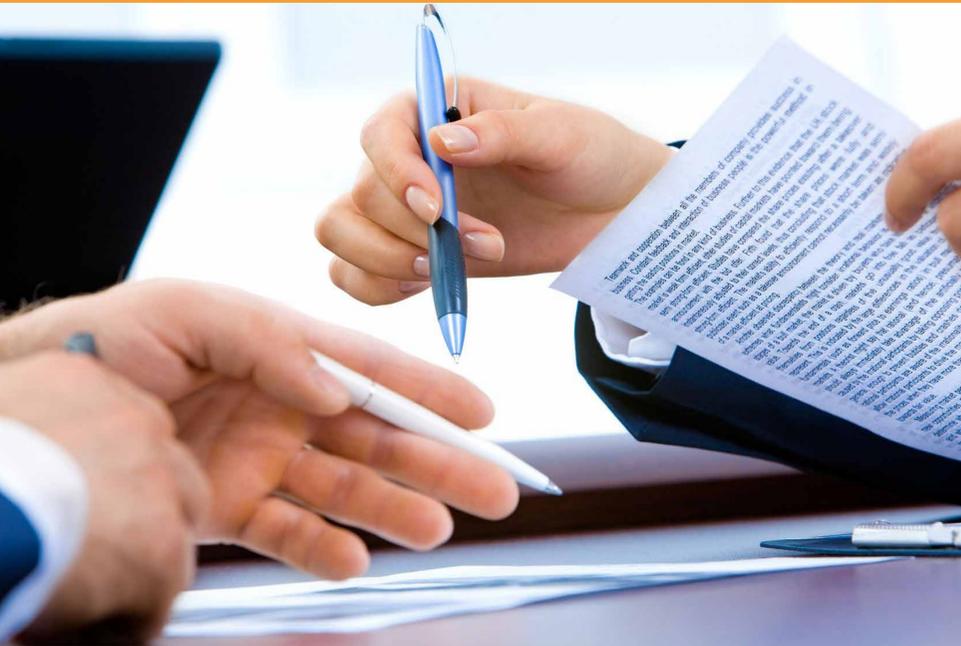
Nous vous proposons un accompagnement personnalisé, qui sera mis en place à la suite d'un premier entretien afin de définir l'objectif de « performance » que vous vous fixez, puis nous élaborerons ensemble le niveau de suivi qu'il est souhaitable et possible de réaliser pour vous et pour moi qui est réévaluable en continue. Enfin, nous mettrons en pratique les exercices pouvant soutenir votre démarche que vous pourrez ensuite réaliser en toute autonomie.

Des bilans intermédiaires permettent entre autres de réévaluer la demande, les modifications et les améliorations apporter.

Les rendez-vous sont en présentiel : entretiens et élaborations d'exercices ou de travaux spécifiques par exemple. Pour autant les entretiens sur des besoins de régulation ou de demande de précision sont réalisables en distanciel.



Audits et diagnostics



Nous consulter pour devis
et étude personnalisée

Des outils d'amélioration continue...

- Faire le point sur l'existant, mener un état des lieux, est l'étape indispensable pour mettre en place un plan d'action adéquat en vue de corriger des écarts ou des dysfonctionnements
- Elaborer un diagnostic opérationnel impose de bien comprendre l'enchevêtrement complexe de facteurs qui relèvent à la fois de données organisationnelles, techniques et structurelles, mais aussi de mécanismes individuels et relationnels
- Les diagnostics que nous menons nécessitent une méthode rigoureuse et précise prenant en compte l'organisation autant que les personnes qui la composent
- Nos consultants s'attachent à relever les points faibles, anomalies et risques dans les structures qu'ils analysent en étant à l'écoute des différents acteurs dans un double souci de comprendre et de faire prendre conscience

Méthodes et procédures

- Rencontre préalable avec les responsables du projet afin de préciser le contexte de la demande et valider les objectifs
- Constitution d'un comité de pilotage pour garantir transparence et démarche participative
- Pré-diagnostic à partir d'indicateurs significatifs et opérationnels
- Questionnaires élaborés spécifiquement pour la mission
- Analyse et traitement des données
- Réalisation d'entretiens (échantillonnages aléatoires afin de recueillir directement le vécu et le ressenti des salariés)
- Conclusion, bilan et présentation des résultats du diagnostic
- Préconisations et élaboration d'un plan d'actions

Exemples d'actions déjà réalisées

- Diagnostics R.P.S.
- Audit R.H.
- Audit social
- Audit d'organisation
- Audit propreté
- Audit de mutualisation
- Audit associatif



Diagnostic et plan d'action RH



Le diagnostic RH répond aux objectifs suivants :

- Réaliser un état des lieux de la problématique soulevée
- Identifier les problématiques RH, les enjeux pour l'entreprise (juridique, climat social, développement des compétences)
- Etablir un plan d'action opérationnel réaliste et adapté

Nos accompagnements sont réalisés en collaboration avec l'entreprise (dirigeants, encadrements, salariés, IRP) et adaptés à sa problématique. Nous sommes force de proposition, nous apportons des conseils à la fois juridiques, méthodologiques et pratiques (outils opérationnels).

Déroulé méthodologique de l'intervention

← Réalisation = 3 mois maximum →

Etapes	Action	Acteurs	Livrables/outils de suivi	Durée
1	Entretien de calage et démarrage de la mission	Direction / Cohérences	Compte rendu	0,5 jour
2	Traitement des données de l'entreprise	Cohérences	Analyse des données RH et projection de l'entreprise	0,5 jour à 1 jour
3	Travail collaboratif	Direction / Cohérences	Compte rendu	1 jour à 2 jours
4	Restitution	Direction / Cohérences	Rapport (Etat des lieux et plan d'action)	0,5 jour

Exemples de DIAGNOSTIC RH (DIAG RH) réalisés :

- **DIAG GPEC**
 - Etat des lieux des compétences en lien avec l'organisation et le projet de la structure
 - Identification du projet et des impacts sur l'organisation, RH, compétences
 - Mise en perspective : projection qualitative et quantitative
 - Plan d'action opérationnel, véritable feuille de route pour l'entreprise
- **DIAG RH sur les obligations de l'employeur**
 - Etat des lieux des obligations de l'employeur dans ses relations individuelles (contrats de travail, déclarations obligatoires, temps de travail, santé, sécurité) ET dans ses relations collectives (élections professionnelles, CSE, négociation collective)
 - Synthèse des points acquis et des points de vigilance (Outillage RH proposé)

Nos accompagnements RH sont précédés d'un DIAG court sur le sujet souhaité !

Les éléments de la Qualité Médico-Sociale

Evaluation de la qualité

Personnalisation de l'accompagnement

- > Procédures d'accueil
- > Contrat de séjour
- > Projet Personnalisé
- > Maintien du lien social
- > Outils de traçabilité

Cadre institutionnel

- > Projet d'Établissement
- > Livret d'accueil
- > Règlement de fonctionnement
- > Charte des Droits et Libertés
- > Suivi des évènements indésirables
- > DACQ

Loi 2002-2
Droit des usagers et
des résidents
Développement de la
Bienveillance

CVS

- > Participation au fonctionnement
- > Enquête de satisfaction
- > Consultation et concertation des usagers
- > Familles et citoyenneté

Soutien aux équipes

- > RBPP
- > Analyse des Pratiques Professionnelles
- > Formations professionnelles
- > Fiches de fonctions
- > DUERP

Au-delà des documents nécessaires, (Livret d'Accueil, Projet d'établissement, Charte...) la Loi de 2002-2 prévoit de valider l'ensemble de la démarche avec une procédure d'évaluation de la qualité.

La Démarche d'évaluation portée par la Haute Autorité de santé (HAS) vise prioritairement à la personne accompagnée d'être actrice de son parcours, à renforcer le dynamisme qualité au sein des établissements et services et à promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels. Nous vous accompagnons dans la résolutions de vos problématiques et/ou dans notre réponse apportée à vos besoins autour de tous ces champs d'action : Formation professionnelle continue / Analyse de la Pratique Professionnelle / Accompagnement des équipes autour du projet d'établissement / Améliorer ses relations inter personnelles et professionnelles / Le secret professionnel / Evaluation des pratiques professionnelles du soin.

Formations spécifiques métiers



Secteur Habitat Social

- Formations certifiantes
- Hygiène et techniques de nettoyage
- Prévention – Santé – Sécurité
- Gestion locative
- Développement durable - Rénovation urbaine
- Gestion technique
- Relation Client
- Relation Locataires – Communication
- Management
- Ressources Humaines et relations sociales
- Gestion des impayés
- Cycles de formation – Coursus d'intégration – séminaires
- Accompagnement et régulation d'équipes - Parcours blended-learning

Secteur Médico-Social

- Cohésion d'équipe
- Prévention – santé – sécurité
- Qualité médico sociale
- Accompagnement

Entreprises et collectivités

- La relation téléphonique
- Communication
- Management
- Prévention – santé – sécurité
- Comptabilité

Secteur Habitat social

Formations sur-mesure et à la carte



Formations certifiantes

- Certification CléA® : Développer ses compétences de base
- Certification CléA® Numérique
- Voltaire
- Formation d'acteurs PRAP IBC (Industrie, BTP, Commerce et activités de bureau)
- CQP Gardien d'immeubles et CQP Gestionnaire d'immeubles : Certificats de Qualification Professionnelle de la branche des ESH en partenariat avec Franchir, organisme de formation habilité
- Habilitation électrique Personnel Non Electricien

Hygiène - Propreté

- Hygiène et techniques de nettoyage
- Gestion des ordures ménagères
- Gestion du temps et des priorités, adaptée aux gardiens
- Mener un diagnostic propreté
- Mettre en place le contrôle propreté
- Elaborer vos protocoles en format vidéo

Prévention - Santé - Sécurité

- Prévention des chutes de plain-pied
- Formation Prévention des risques à l'aide des films en situation de travail
- Formation Gestes et postures
- Echauffement / réveil musculaire au travail
- Sécurité des produits - stockage
- Mieux communiquer sur les éco-gestes
- Les risques liés au métier du nettoyage
- Espaces verts / Technique
- Le DUER, un outil de progrès
- Le middle-management de la sécurité
- Audit en agence : Sécurité et Prévention situationnelle
- La sécurité des biens et des personnes
- Former des personnes relais à la prévention des risques
- Prévenir le harcèlement au travail
- Prévenir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes
- Santé et sécurité au travail : les missions du CSE

Gestion locative

- Evolution réglementaire de la gestion de la demande
- Le contrat de location
- L'attribution de logements
- Accès au logement des ressortissants étrangers, titres de séjour recevables
- La réglementation de la gestion locative
- Les rapports juridiques Bailleur / Locataire
- La gestion des troubles de voisinage
- Constat et chiffrage de l'EDL
- La visite de courtoisie
- La visite de logements
- La gestion de la relation client
- L'accueil et l'information donnés aux candidats
- La commercialisation des logements
- Connaissance de l'habitat social
- Représentation du bailleur devant les tribunaux

Secteur Habitat social

Formations sur-mesure et à la carte



Développement Durable - Renouvellement urbain

- Le développement durable : mise en place d'une culture commune
- Le vocabulaire de base de la construction durable
- Mener une opération bas carbone : construction neuve ou réhabilitation
- Intégrer l'économie circulaire dans une opération immobilière
- Concevoir des projets respectueux de la biodiversité
- Formation sur les éco-gestes
- La précarité énergétique
- Les labels et certifications environnementales dans le logement social
- Maîtriser la qualité de l'air intérieur

Gestion technique

- Les diagnostics immobiliers
- Vocabulaire technique de base du bâtiment : initiation et perfectionnement
- Diagnostic et pathologies du bâtiment
- Sécurité des immeubles et des abords
- La gestion des réclamations techniques
- Le suivi des travaux
- Les réparations locatives
- Les charges récupérables
- La pratique des autorisations d'urbanisme
- Les outils de l'urbanisme opérationnel
- Concevoir des projets respectueux de la biodiversité
- Mener une opération bas carbone
- Le BIM
- La RE2020

Relation Client

- Attitude et relation client
- Evaluation de compétences relationnelles au téléphone
- Les fondamentaux de la relation client par téléphone
- Réussir ses appels sortants au téléphone
- Le tchat
- Les fondamentaux de l'écrit professionnel orienté client

*« C'est au moment où je m'accepte tel que je suis que je deviens capable de changer »
Carl Rogers*

Secteur Habitat social

Formations sur-mesure
et à la carte



Relation Locataires - Communication

- Gestion des conflits et prévention des violences : initiation et perfectionnement
- Agressivité, incivilités, violences : comment faire face ?
- Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble
- Communiquer sereinement grâce aux techniques théâtrales
- Optimiser la relation avec nos clients
- Connaître et comprendre les différences culturelles
- Gérer les situations dangereuses
- La communication au service de la médiation
- Adapter sa communication face à un public âgé
- Comprendre les personnes atteintes de troubles psychiques
- Communiquer auprès des locataires sur les éco-gestes (animée avec le Théâtre Outil)
- Communication et cohésion d'équipe
- La gestion des émotions
- La gestion du stress, le sien et celui des autres
- L'accueil physique et téléphonique : une fonction primordiale
- L'accueil du locataire
- Apprendre les bases de la LSF
- Communiquer autrement avec la PNL
- Formation de Formateur (Titre professionnel)
- Marketing digital et social média
- Social média : Facebook et réseaux professionnels

« Le meilleur moyen pour apprendre à se connaître, c'est de chercher à comprendre autrui »

André Gide

Secteur Habitat social

Formations sur-mesure et à la carte



Management

- Les fondamentaux du management
- Manager le changement et les transitions
- Développer ses compétences relationnelles et émotionnelles
- Développer son rôle de leader au quotidien
- Le manager coach : développer le potentiel et les compétences de vos collaborateurs
- Organisation, gestion du temps et délégation
- Animer des réunions et gérer la dynamique de groupe
- Gérer des situations difficiles dans son équipe
- La méthodologie de projet
- Le tutorat, l'entreprise formatrice
- Se former à l'entretien annuel d'évaluation
- Former les managers à l'entretien professionnel obligatoire
- Audit et développement des pratiques managériales
- Manager l'efficacité, la santé et la qualité de vie au travail
- Méthode créative, ludique et management
- Le management des générations Y et Z
- Le management à distance
- Le management de proximité
- Le télétravail : modules à distance « collaborateurs » et « managers »

Ressources Humaines et relations sociales

- Gestion des Ressources Humaines et droit du travail
- Le Comité Social et Economique (CSE)
- IRP, négociation sociale
- Réussir les NAO (Négociations Annuelles Obligatoires)
- Le contrat de travail - Digital Learning
- Evaluer et développer les compétences
- Réussir vos recrutements
- Réussir vos parcours d'intégration
- Mettre en place le télétravail dans son entreprise

Impayés

- Gérer les procédures de pré-contentieux
- Mener un entretien d'impayés
- Préparer et suivre les procédures contentieuses
- Gérer les dossiers de surendettement et rétablissement personnel
- Abandon de logement par le locataire et la loi BÉTEILLE
- Mieux gérer sa consommation énergétique
- Contentieux avec les locataires partis

- Développer et utiliser les techniques et outils de recouvrement
- Le recouvrement de créances des personnes surendettées : procédure Banque de France Rétablissement personnel
- Le recouvrement de créances en matière de succession
- Accompagner les équipes après le passage à la comptabilité commerciale

Cycles de formation - Cours d'intégration - Séminaires - Accompagnement et régulation d'équipes - Parcours blended- learning

- Gardiens d'immeubles - Employés d'immeubles
- Chargés de clientèle
- Agents Techniques
- Chefs de secteur
- Responsables de Gestion Technique
- Responsables d'agence
- Managers
- Séminaire métier / Animation : Journée du Personnel - Cérémonie des vœux - Événement
- Formation de formateurs internes
- Séminaire de cohésion d'équipe
- Ateliers de co-développement
- Coaching individuel et collectif
- Parcours de formation métier
- Conception de parcours e-learning sur-mesure
- Analyse de la pratique professionnelle
- Diagnostics - Audits
- Certification CléA®
- Certification CléA® numérique
- Voltaire

Formations spécifiques



**Secteur
Médico-Social**
Formations sur-mesure
et à la carte

**Nous consulter pour
programme et devis**

Cohésion d'équipe

- Mieux travailler ensemble pour une prise en charge de qualité
- Prévenir et réguler les conflits en équipe
- Agressivité, incivilités, violences : comment faire face, comprendre, soutenir et réagir ?
- Gestion du stress et des priorités

Prévention - santé - sécurité

- Gestes, postures, techniques de transfert et manutention des personnes
- Devenir « Référent Prévention des TMS »
- Sécuriser le circuit du médicament
- La méthode HACCP
- Hygiène et entretien des locaux dans des établissements spécialisés
- Le bio-nettoyage
- Mettre en place un Plan de Maîtrise Sanitaire
- Comprendre les personnes atteintes de troubles psychiques

Qualité Medico-Sociale

- Accompagner la mise en œuvre du plan d'amélioration
- Comprendre et intégrer collectivement les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles
- Projet d'établissement : mettre en place une dynamique collective de la qualité
- Le secret professionnel dans le travail social
- Le secret professionnel en EMS (Etablissement Médico-Social)
- Mettre en place une démarche de questionnement éthique
- Place et rôle des usagers et des familles au sein des CVS
- Promouvoir la bientraitance

Accompagnement

- L'entretien dans la relation d'aide
- Bientraitance
- Prendre soin de soi pour mieux prendre soin des autres
- Écoute et accompagnement : concepts clés
- Fin de vie et deuil : comprendre pour mieux accompagner
- Travail avec les familles : le choix de l'alliance
- Le Projet Personnalisé : optimiser l'accompagnement des résidents et l'implication des familles
- Développer sa capacité d'écoute empathique pour avoir une relation authentique à l'autre
- Travailler avec un public jeune : ado et post ado
- Accueil de l'enfant en situation de handicap
- Sensibilisation à la langue des signes pour bébé
- Gestion des conflits et du stress avec les parents ou en équipe
- Gestion des émotions et relations avec les personnes dont je prends soin
- Chronobiologie et besoins fondamentaux

Formations spécifiques



Entreprises et collectivités

Formations sur-mesure
et à la carte

**Nous consulter pour
programme et devis**

La relation téléphonique

- Evaluation de compétences relationnelles au téléphone
- Les fondamentaux de la relation client au téléphone
- L'aide et l'assistance par téléphone
- La prévention des situations difficiles en relation client
- Réussir ses appels sortants au téléphone
- La gestion du stress et des émotions : savoir rester professionnel
- Le tchat
- Les fondamentaux de l'écrit professionnel orienté client

Communication

- Formation de formateurs internes (titre professionnel)
- L'influence de la personnalité sur les relations professionnelles
- Négocier dans son contexte professionnel
- Comprendre et gérer les différences culturelles
- Améliorer sa communication et ses relations professionnelles avec Process Com
- Exister dans sa communication : un défi au quotidien
- L'accueil : une fonction primordiale
- Améliorer sa prise de parole en public
- Marketing digital et social média
- Social média : Facebook et réseaux professionnels

Management

- Manager par le projet
- Se comporter en manager coach
- Connaître et comprendre son style de management
- Le MMS (Middle Management de Sécurité)
- Développer son intelligence émotionnelle pour une meilleure efficacité managériale
- Animer des réunions constructives et créatives
- Conduire et réussir l'entretien professionnel obligatoire
- Mettre en place le télétravail dans son entreprise
- Manager l'efficience, la santé et la qualité de vie au travail

Formations spécifiques



Entreprises et collectivités

Formations sur-mesure
et à la carte

**Nous consulter pour
programme et devis**

Prévention - Santé - Sécurité

- Santé et sécurité au travail : les missions du CSE
- Formation d'acteur PRAP IBC
- Habilitation électrique Personnel Non Electricien
- Sauveteurs Secouristes du Travail (SST)
- Sécurité Incendie
- Hygiène et entretien des locaux
- La méthode HACCP
- Mettre en place un Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS)
- Prévenir et gérer son stress professionnel
- Prévenir le harcèlement au travail
- Prévenir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes

Comptabilité

- Gestion des coûts / Comptabilité analytique
- Les opérations courantes et spécifiques
- Les principes généraux de la comptabilité



Formations certifiantes

- **Certificat Voltaire**
- **Certificat CléA®**
- **Certificat CléA® numérique**
- **Titre Professionnel de Formateurs d'Adultes**
- **PRAP IBC**
- **SST**
- **Habilitations électriques**
- **CQP Gardiens d'immeubles** [Cliquez ici pour consulter les programmes de formation](#) 
- **CQP Gestionnaires d'immeubles** [Cliquez ici pour consulter les programmes de formation](#) 



N°1 de la certification en orthographe

Devenu l'examen de référence en France, le Certificat Voltaire permet de mesurer votre degré de maîtrise de la langue française sous la forme d'un SCORE.

Comment se présente le certificat Voltaire ?

La certification se déroule au sein du Cabinet Cohérences ou dans votre structure sous surveillance. Cet examen dure 3 heures et est composé de deux parties : un QCM et une dictée.

Le résultat vous donne un SCORE sur 1000 points qui correspond à un niveau de maîtrise de l'orthographe.

Cohérences vous propose d'accompagner vos collaborateurs jusqu'à la certification à travers 5 étapes :

- Positionnement en ligne et entretien téléphonique avec un coach en orthographe : 2 heures
- Formation e-learning tutoré et adapté à chaque candidat
- Présentiel (en groupe) pour s'exercer avec le formateur à la certification
- Entraînement en ligne - accès libre pendant 3 mois maximum
- Examen du certificat Voltaire au sein du Cabinet Cohérences ou dans votre structure et sous surveillance : 3 heures

Nous adaptons les modalités ci-dessus en fonction de vos besoins à travers 3 formules :

- Basic : Ecrire sans faute - avec ou sans tuteur
- Premium : Ecrire sans faute et expression écrite - avec ou sans tuteur
- Pack Présentiel pour s'entraîner en face à face avec le formateur avant l'examen

Vous souhaitez accompagner des collaborateurs à la certification, contactez-nous !

Le projet Voltaire est finançable au titre du CPF (Compte Personnel de Formation).

Certification CléA®

Socle de connaissances et de compétences professionnelles



Le dispositif CléA®

Le dispositif CléA® est une certification qui garantit l'acquisition de compétences et savoirs de base interprofessionnels.

La certification CléA® est un tremplin qui permet à vos salariés d'envisager une évolution professionnelle, tout en reprenant confiance en eux et en leurs capacités.

En effet, l'obtention du certificat CléA® certifie que vous possédez une bonne base de connaissances et de compétences dans 7 domaines : **s'exprimer en français, calculer et raisonner (mathématiques), utiliser un ordinateur et internet, travailler en équipe, travailler en autonomie, maîtriser les règles de base (de sécurité, de savoir-vivre...) et avoir l'envie d'apprendre !**

CléA® en pratique

En amont de la formation, une évaluation initiale composée d'une partie « exercices sur table » puis d'un entretien, vise à évaluer individuellement les connaissances et les compétences du candidat. L'échange en face à face avec un évaluateur, permet de faire un point sur le parcours et le projet professionnel du candidat, de le rassurer sur ses compétences et d'identifier les savoirs à développer et/ou à réactiver.

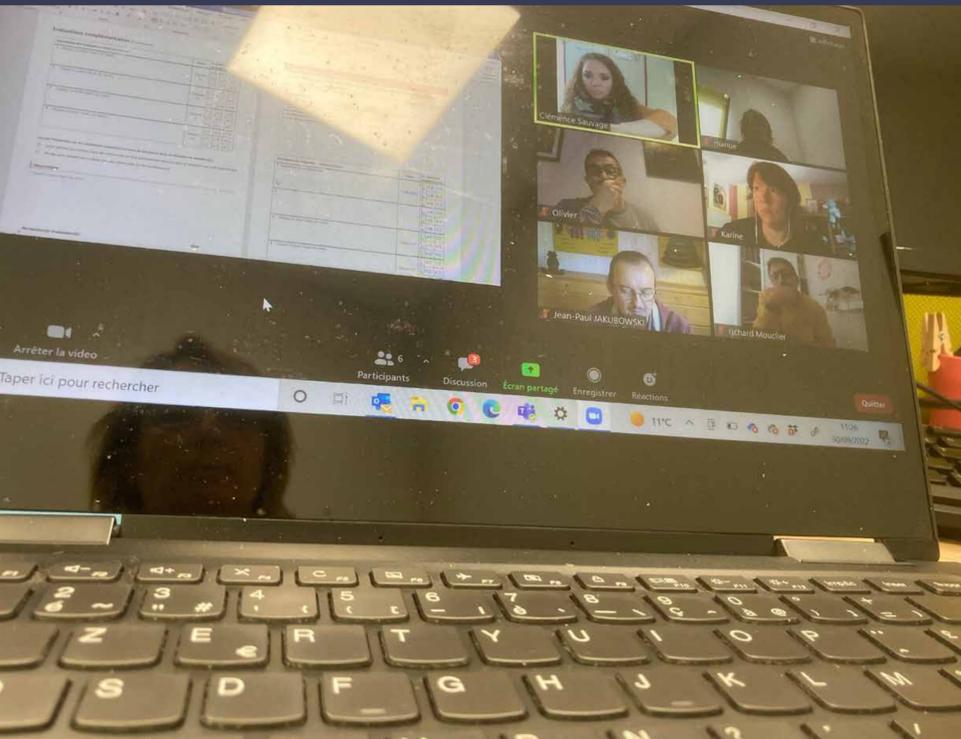
Un parcours de formation sur mesure et pertinent est alors élaboré et lui est proposé.

Dans le cadre de la formation CléA®, nos formateurs mettent tout en œuvre pour rendre les sessions de formations les plus ludiques et les plus vivantes possible.

Les apports théoriques tout comme les mises en pratiques sont adaptés et transposés au maximum, dans la vraie vie et dans la réalité professionnelle des apprenants. L'acquisition de nouvelles compétences est ainsi facilitée et sa pérennité favorisée.

Certification CléA® Numérique

Socle de connaissances et de compétences professionnelles



CléA® Numérique

La certification CléA® Numérique s'adresse à toute personne en activité, ou en recherche d'emploi, souhaitant valoriser sa capacité à travailler dans un environnement professionnel, en constante évolution, notamment en ce qui concerne le numérique.

Cette certification atteste de vos compétences relatives aux fondamentaux des usages du numérique en milieu professionnel, et ce quel que soit le secteur d'activité.

Le référentiel CléA® Numérique est articulé autour de 4 domaines clés :

- Identifier son environnement numérique et utiliser les outils associés
- Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé
- Interagir en mode collaboratif
- Appliquer les règles et bonnes pratiques de la sécurité numérique

Cette certification s'obtient à l'issue d'une évaluation en situation, de vos compétences numériques et informatiques.

Souvent, l'obtention de ce certificat se passe en 3 temps :

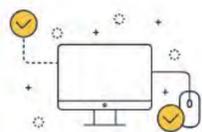
- une 1ère évaluation dite de positionnement
- une formation sur-mesure
- une évaluation finale

A l'issue de l'évaluation de positionnement, un plan de formation individuel vous est proposé. Le but de cette formation, est d'approfondir vos connaissances numériques et de combler les éventuelles lacunes identifiées lors de l'évaluation.

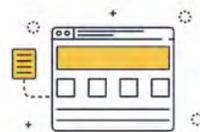
A l'issue de cette formation, votre ordinateur, votre smartphone, votre tablette, l'utilisation d'internet, le travail collaboratif avec des collègues et les principes de base de la sécurité numérique, n'aurons plus de secret pour vous !

En bref, tout ce qu'il est nécessaire de connaître et de maîtriser pour être efficace avec les outils numériques dans votre travail quotidien, et bien plus encore !

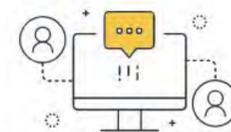
La certification CléA Numérique évalue 4 domaines de compétences :



Identifier son environnement
et utiliser les outils
associés



Acquérir et exploiter
de l'information dans
un environnement
professionnel numérisé



Intégrer
en mode collaboratif



Appliquer les règles et bonnes
pratiques de la sécurité
numérique

Titre professionnel – Formateur professionnel d'adultes



Contenu :

Positionnement en amont (au regard des compétences à acquérir)

CCP 1 : Préparer et animer des actions collectives en intégrant des environnements numériques – 98 heures (14 jours)

- > Concevoir une action de formation, une séance et une séquence pédagogique
 - > Les différentes typologies d'apprenants : générer une dynamique de groupe positive
 - > Animer une séquence de formation avec des techniques d'animation pédagogiques
 - > Animer une séquence à distance
 - > Evaluer les acquis de formation des stagiaires
 - > Analyser ses pratiques
- Evaluation : Mise en situation / Quiz / positionnement global

CCP 2 : Construire des parcours individualisés et accompagner les apprenants 70 heures (11 jours)

- > Le positionnement des stagiaires en formation
- > Le parcours individualisé
- > Remédiation

- > La relation formation emploi
- > L'analyse réflexive

Evaluation : Mise en situation / Quiz / positionnement global

Modalités de certification

- > CCP 1 : Le candidat aura en charge l'élaboration d'une progression pédagogique à partir d'une commande. Il devra également concevoir et animer une séquence de formation intégrant des modalités numériques (Rapport de stage = 16 pages + analyse des pratiques = 3 pages).
- > CCP 2 : Le candidat aura en charge l'accompagnement d'un apprenant dans un parcours individualisé de formation (Rapport de stage = 14 pages et analyse des pratiques = 3 pages).
- > NB : Le dossier professionnel doit être réalisé à partir de production en situation réelle de travail (emploi, missions ou stage). C'est pourquoi chaque CCP est lié à une mission particulière en structure, quelle qu'en soit la forme.



Public

Personnes ayant une expérience de formateur (trice) et (ou) une expertise professionnelle



Prérequis

Être capable de rédiger ; être capable d'analyser une problématique ; être capable d'identifier les points forts de son parcours (prérequis validés lors du positionnement effectué en amont de la formation)



Dates et lieux

CCP 1 : avril 2023 à octobre 2023 - Certification fin oct. début nov. 2023 (date limite d'inscription : 28 mars 2023)
CCP2 : nov. 2023 à février 2024 – certification début mars 2024 (date limite d'inscription : 9 octobre 2023)



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

Nous consulter



Intervenants

Jean-Marc MARTIN / Willemijn KALFF / Magalie SABAUT / Teddy LABBENS / Aurélien PANHALLEUX/ Emmanuelle CEFFA

Objectifs pédagogiques

CCP 1 : Préparer et animer des actions collectives en intégrant des environnements numériques

CCP 2 : Construire des parcours individualisés et accompagner les apprenants

Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et pratiques
Mises en situation – présentation orale en groupe
Analyse de pratiques

Modalités d'évaluation

Entretien de positionnement en amont
Evaluation formative des acquis par module de formation
Evaluation de fin de formation : préparation à la certification
Remise d'un certificat ou du titre professionnel



Formations certifiantes

Devenir acteur PRAP IBC, Industrie, BTP, Commerce et activités de bureau

Prévention des Risques liés à l'Activité Physique

Contenu :

Comprendre l'intérêt et les fondamentaux de la prévention des risques professionnels

- > Quelques définitions de base
- > Statistiques nationales sur les accidents du travail et les maladies professionnelles dus à l'activité physique
- > Et dans l'entreprise ?
 - > La prévention des risques liés à l'activité physique
 - > Les enjeux de la prévention : humains, financiers, réglementaires, sociaux
 - > Les différents acteurs de la prévention et leurs rôles

Connaître les risques de son métier

Caractériser les dommages liés à l'activité physique en utilisant les connaissances relatives au fonctionnement du corps humain

- > Comprendre comment cela arrive et les limites du fonctionnement du corps humain
- > Notions élémentaires d'anatomie et physiologie des différents appareils et/ou systèmes
- > Enoncé des contraintes musculaires, tendineuses et ligamentaires

- > Enoncé des principales lésions
- > Identification des facteurs de risques
- > La place de l'activité physique

Observer son travail pour identifier ce qui peut nuire à sa santé et proposer des améliorations de sa situation de travail

- > La notion de situation de travail
- > Présentation de la grille d'observation et d'analyse d'une situation de travail dangereuse
- > Description des sollicitations de son activité
- > Identifier les déterminants
- > Aménagement dimensionnel du poste de travail
- > Conditions préalables à toute activité physique de travail
- > Principes de sécurité et d'économie d'effort
- > Connaître les différents équipements mécaniques et aides à la manutention

>



Public

Tout public sensible à la prévention des risques liés à l'activité physique et souhaitant devenir acteur PRAP IBC



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours non consécutifs en présentiel, soit 14 heures avec un travail intersession / 1 + 1 jour dans un délai de 10 à 20 jours, en tenant compte des contraintes de l'entreprise



Dates et lieux

9 et 26 juin 2023 à Niort
Date limite d'inscription : 10 mai 2023



Nombre de stagiaires

3 pers. minimum et 10 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenante

Emmanuelle CEFFA, titulaire du certificat de formateur d'acteur PRAP IBC valide

Objectifs pédagogiques

Être capable de se situer en tant qu'acteur de prévention des risques liés à l'activité physique
Être capable d'observer et d'analyser sa situation de travail en s'appuyant sur le fonctionnement du corps humain
Être capable de participer à la maîtrise du risque dans son entreprise et à sa prévention

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active
Travail sur les représentations
Exposés (diaporama PowerPoint), films ou vidéos (adaptés à l'activité)
Discussions, échanges d'expérience, exercices en sous-groupes
Etude de cas : observation et analyse de situations dangereuses
Proposition d'améliorations
Mise en pratique

Modalités de certification

L'évaluation PRAP IBC se déroule selon le document de référence INRS V9 – 01/2021. A l'issue de la formation initiale, chaque participant reçoit son Certificat d'Acteur PRAP IBC sous réserve du suivi de la totalité de la formation et de réussite à l'épreuve certificative.
La certification obtenue est valable 24 mois. Une session de « Maintien et d'Actualisation des compétences » (MAC) d'acteur PRAP IBC d'une durée d'1 jour prolongera la validité du certificat de 24 mois.



Formations certifiantes

Sauveteur Secouriste du Travail (SST)



Contenu :

Être capable de situer le cadre juridique de son intervention

Être capable de réaliser une protection adaptée

Être capable d'examiner la (les) victime (s) avant / et pour la mise en œuvre de l'action choisie en vue du résultat à obtenir

Être capable de faire alerter ou alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise

Être capable de secourir la (les) victime (s) de manière appropriée

Être capable d'appréhender les notions de bases en matière de prévention dans l'entreprise

Être capable de contribuer à la mise en œuvre d'actions de prévention

Être capable d'informer les personnes désignées dans le plan de l'organisation de l'entreprise de la / des situations (s) dangereuse (s) repérée (s)

Evaluation et certification des participants



Public

Toute personne désireuse de devenir SST au sein de sa structure



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

23 et 24 mars 2023 à Niort
Date limite d'inscription : 24 février 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenant

Charles HASSANI MOUSTOIFA

Objectifs pédagogiques

Être capable d'intervenir efficacement face à une situation d'accident
Mettre en application ses compétences au profit de la santé et sécurité au travail dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques fixées en matière de prévention

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques interactifs, exercices et mise en situation professionnelle
Utilisation de matériels techniques (mannequin de désobstruction des voies aériennes « Adulte », tapis de sol, mannequin de réanimation cardio pulmonaire « adulte », mannequin de réanimation cardio pulmonaire « enfant », mannequin de réanimation cardio pulmonaire « nourrisson », DAE entraînement

Modalités d'évaluation

Evaluation certificative en continu (modalités d'évaluation selon le référentiel INRS)
En vue de l'obtention du certificat, 2 épreuves certificatives sont proposées, en fin de formation, s'appuyant sur les critères de validation du document de référence de l'INRS.
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Certificat de Sauveteur Secouriste du Travail délivré après la formation, valable 24 mois, à l'issue desquels un recyclage « maintien des acquis » devra être effectué.



Formations certifiantes

Habilitation électrique BS limité et recyclage

Contenu :

Les risques électriques pour personnel non-électricien

L'habilitation électrique BS limité

- > Le titre d'habilitation
- > Le réseau Électrique
- > Les notions élémentaires électriques
- > L'électricité et la sécurité
- > Comment travailler en sécurité pour des travaux en Basse Tension ?
- > Comment intégrer de la prévention des risques en électricité ?
- > Conduite à tenir en cas d'incident ou d'accident d'origine électrique

Le Recyclage Habilitation Électrique

- > Faire le point sur ses acquis
- > Mettre à jour ses compétences
- > Respecter les prescriptions de sécurité électrique définies par la publication NFC 18-530

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#) 



Public

Gardien(ne), agent de proximité ou de cité, agent d'entretien et de maintenance, agent d'exploitation, gardien chef et intendant d'immeubles ou de groupes immobiliers (habitations, bureaux, usines...)



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

6 et 7 avril 2023 à Niort – Date limite d'inscription : 7 mars 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenant

Raphaël CHASTREY

Objectifs pédagogiques

Développer un « état d'esprit » propre à assurer au mieux, et dans le respect de la réglementation, sa mission de sécurité
Acquérir des réflexes à développer ou à combattre en cas d'incidents
Apprendre à prévenir les dangers, à intervenir efficacement en cas d'incendie ou accident, à mettre en sécurité habitants, personnels ou visiteurs
Donner les consignes usuelles de sécurité et les règles de fonctionnement

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques à partir d'un support vidéo (ludique et interactif)
Mises en situation, échanges d'expériences

Modalités d'évaluation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Carte d'habilitation délivrée après la formation





Thématiques de nos formations

- **Communication et relations humaines**
- **Relation Client**
- **Management et Encadrement**
- **Ressources Humaines et relations sociales**
- **Prévention - Santé - Sécurité**



Formations

Communication et relations humaines

- > Bien vivre le changement
- > L'entretien d'aide
- > Prévenir et traiter les conflits relationnels
- > Utiliser l'Analyse Transactionnelle (AT) dans ses relations professionnelles
- > Optimiser ses relations professionnelles, un éclairage percutant avec l'Ennéagramme
- > Exister dans sa communication : un défi au quotidien Niveau I, II et III
- > Initiation aux cartes heuristiques pour une meilleure efficacité professionnelle
- > Communiquer sereinement grâce aux techniques théâtrales
- > Savoir rester opérationnel face aux émotions
- > Améliorer sa prise de parole en public
- > Optimiser ses écrits professionnels
- > Travailler efficacement avec un public jeune : ado et post-ado
- > Comprendre les personnes atteintes de troubles psychiques

Et aussi, en intra-muros

Bien vivre le changement

Contenu :

Qu'est-ce que le changement ?

- > Les deux types de changement
- > Vouloir changer ne suffit pas, le process
- > Les 3 types d'apprentissage

Transformer ses modes de pensées

- > Changer c'est avant tout penser différemment
- > Passer du mode binaire à la démarche systémique
- > Les obstacles au changement, les clés pour y faire face

Gérer les conséquences incontournables du changement

- > Les émotions, le stress, les résistances et les freins au changement
- > Transformer les résistances en ressources
- > Intégrer et gérer les émotions pour mieux faire face au stress

La qualité de la communication, une condition fondamentale

- > Les éléments essentiels de la communication au cours du changement
- > Anticiper les inquiétudes, comment rassurer, communiquer pour faire agir
- > Transformer les non-dits, le non-verbal, identifier le besoin sous-jacent
- > Savoir gérer la négociation au changement, les tensions, prévenir et gérer les conflits potentiels



Public

Toute personne en situation de changement professionnel



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

27-28 juin 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 26 mai 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenant

Jean-Marc MARTIN

Objectifs pédagogiques

Comprendre les mécanismes du changement

Assimiler le process du changement

Connaître les freins et résistances au changement (émotions, stress, tensions)

Acquérir les ressources nécessaires pour faire face aux incertitudes liées au changement

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques de base illustrés d'exemples

Exercices d'intégration et mise en situations

Analyses de cas concrets

Modalités d'évaluation

Quiz écrit en fin de formation pour validation des acquis

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



L'entretien d'aide



Contenu :

Jour 1

- > Accueil et recueil des attentes des stagiaires
- > Principes de fonctionnement et règle de transparence dans les échanges
- > Définition de la relation et l'entretien d'aide
- > La cible de l'aisance : auto-évaluation des compétences
- > Les besoins dans la relation
- > Quelques outils de l'analyse transactionnelle :

Jour 2

- > Quelques outils de l'analyse Transactionnelle :
- > L'écoute active
- > Le corps dans la communication

Jour 3

- > Les émotions et sentiments
- > La gestion des émotions
- > Le stress et ses conséquences
- > Les manipulations émotionnelles
- > Le conflit (étapes, jeux psychologiques Karpman, différences entre manipulations conscientes et inconscientes)
- > Sa posture : Outils d'une juste distance (assertivité, affirmation de soi, ne pas entrer ou sortir des jeux psychologiques)



Public

Professionnels de la relation et l'entretien d'aide



Prérequis

Aucun



Durée

3 jours décomposés en 2+1, soit 21 heures



Dates et lieux

29-30 juin et 7 juillet 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 30 mai 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

1110 € nets de taxes



Intervenant

Guy MELCHIOR

Objectifs pédagogiques

Connaître et utiliser les outils de l'analyse transactionnelle

Utiliser l'écoute empathique et des méthodes de questionnement pour faciliter la communication et l'interaction

Repérer et gérer ses émotions et celles de ses interlocuteurs et utiliser un langage adapté

Conduire des entretiens d'écoute en respectant un cadre adapté à des objectifs préalablement déterminés

Définir la limite de son interlocuteur et développer sa posture d'écoute pour garder une juste distance dans la relation d'aide

Méthodes pédagogiques

Jeux de rôles basés sur les expériences des stagiaires et fictifs ; analyse vidéos : les manipulations ; échanges en groupe des expériences et des options de solutions ; apports théoriques : analyse transactionnelle ; exercices de gestion des émotions et du stress.

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Indicateur de résultats

3 groupes en intra en 2021-2022 – 22 personnes formées

100% des stagiaires sont satisfaits de la formation

Prévenir et traiter les conflits relationnels



Contenu :

Identification des points communs et similitudes des situations rapportées

- > Causes, contexte, éléments déclencheurs, variables personnelles, conséquences
- > Se positionner dans son rôle, ses missions et ses enjeux personnels
- > Mieux maîtriser la communication en contexte hostile

La logique de l'escalade et ses différents stades

- > Adopter les attitudes permettant de désamorcer un conflit
- > La place du ressenti et du non-verbal dans le processus
- > Reconnaître et gérer les émotions dans les moments stressants
- > Savoir maintenir, de manière adaptée, la relation et le dialogue

Des outils-clé : « écoute-active » et « affirmation de soi »

- > Définition, principes et objectifs
- > Techniques et conditions de mise en œuvre
- > Exercices d'intégration

Le rôle de la hiérarchie, l'étendue et les limites de responsabilité



Public

Tout personnel en contact direct avec un public parfois « difficile »



Prérequis

Aucun



Durée

3 jours, soit 21 heures



Dates et lieux

11-12 mai et 16 juin 2023 à Niort
Date limite d'inscription : 12 avril 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

1 110 € nets de taxes



Intervenant(e)

Pascale HAUET ou Guy MELCHIOR

Objectifs pédagogiques

Traiter les situations de tension avec un interlocuteur tout en restant dans son rôle professionnel
Savoir identifier les besoins de son interlocuteur
Reconnaître, dans sa posture, les éléments non-verbaux susceptibles de déclencher l'agressivité de son interlocuteur.
Utiliser les outils d'écoute active, d'écoute empathique et de confrontation pour prévenir ou apaiser la situation conflictuelle

Méthodes pédagogiques

Travail sur les représentations
Apports théoriques illustrés d'exemples
Exercices d'intégration et mise en situation
Analyse de cas concrets

Modalités d'évaluation

Validation des objectifs pédagogiques par un quiz et une mise en situation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Indicateur de résultats

17 groupes en intra en 2022 – 157 personnes formées
100% des stagiaires sont satisfaits de la formation

Communication et relations humaines

Utiliser l'analyse transactionnelle (AT) dans ses relations professionnelles

Formation-Action spécifique avec E-tutorat

Contenu :

Comprendre la personnalité humaine dans ses subtilités

- > Les Etats du Moi : les différentes facettes de la personnalité
- > Les Transactions et les lois de la communication : parler juste et clair ; la place du non-verbal
- > La symbiose : Comprendre les relations de dépendance et savoir en sortir

Agir sur les sources de la motivation humaine :

- > Les besoins de stimulation et de structuration
- > La théorie des signes de reconnaissance
- > La structuration du temps : du retrait à l'intimité

Une nouvelle approche des conflits : les « jeux psychologiques »

- > Définition, principes et objectifs
- > Techniques et conditions de mise en œuvre
- > Exercices d'intégration

- > **Les dynamiques relationnelles et leurs conséquences**
- > Le système émotionnel et ses avatars
- > Les Positions de Vie : « Qui suis-je face à toi ? »

 **Public**
Tout public

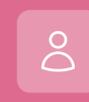
 **Prérequis**
Aucun

 **Durée**
5 jours, soit 35 heures

 **Dates et lieux**
3-4 avril, 15-16 mai et 12 juin 2023 à Niort
Date limite d'inscription : 7 mars 2023

 **Nombre de stagiaires**
4 pers. minimum et 12 pers. maximum

 **Coût pédagogique**
1 850 € nets de taxes

 **Intervenant**
Guy MELCHIOR ou François LAURENT ou Jean-Marc MARTIN

Objectifs pédagogiques

Connaître les principaux outils de l'Analyse Transactionnelle
Améliorer concrètement sa communication et ses relations avec ses collègues, ses partenaires, ses clients
Apprendre à mieux gérer les tensions et les conflits
Intégrer, dans sa relation aux autres, une approche positive, coopérative et constructive

Méthodes pédagogiques

Exposés théoriques à partir d'exemples vécus et partagés
Etudes de cas et exercices d'intégration et d'approfondissement
Contrat de progrès et E-tutorat entre les sessions

Modalités d'évaluation

Quiz écrit en fin de formation pour validation des acquis
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation

Communication et relations humaines

Optimiser ses relations professionnelles, un éclairage percutant avec l'Ennéagramme



Contenu :

Définition, niveaux d'utilisation, historique, objectifs et finalités

La structure de la personnalité, les 9 types de fonctionnement (questionnaire)

Se situer dans l'ennéagramme

Voir et comprendre ses automatismes, les points forts et les points faibles de chaque typologie, les styles de communication, de management et d'organisation pour chacune des typologies

Les niveaux d'évolution possible

Les trajectoires probables en termes de réussite ou d'échec

Les transformations à mettre en œuvre rapidement et concrètement pour résoudre les aspects limitant de chaque fonctionnement

Les outils et les moyens pour une application concrète au quotidien

L'élaboration d'un contrat individuel permettant une évolution notable et un suivi des objectifs



Public
Tout public



Prérequis
Aucun



Durée
4 jours, soit 28 heures



Dates et lieux
7-8 et 21-22 novembre 2023 à Niort
Date limite d'inscription : 6 octobre 2023



Nombre de stagiaires
4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique
1 480 € nets de taxes



Intervenant
Jean-Marc MARTIN

Objectifs pédagogiques

Identifier son propre mode de fonctionnement et celui des autres
Apprendre à se connaître pour évoluer d'un fonctionnement « automatique » à un fonctionnement « authentique »
Repérer sa propre personnalité, celle de ses collaborateurs, de ses clients, pour mieux comprendre l'autre et instaurer une relation de confiance

Méthodes pédagogiques

Exposés théoriques à partir d'exemples vécus
Etudes de cas et mises en situations concrètes
Exercices d'intégration et d'approfondissement

Modalités d'évaluation

Quiz écrit en fin de formation pour validation des acquis
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Communication et relations humaines

Exister dans sa communication : un défi au quotidien - Niveau I



Contenu :

Les différentes logiques existentielles (ensemble de croyances qui déterminent et interfèrent dans notre rapport à nous-même, aux autres et aux situations)

- > Repérage et compréhension de leur dynamique dans les processus relationnels
- > La logique de domination et de contrôle
- > La logique d'étayage d'estime de soi
- > La logique d'impuissance/toute puissance

Les comportements aliénants

- > Définition, description et conséquences
- > Savoir les identifier et les déjouer

L'immaturité affective et ses attentes illusoire dans la relation

Toute puissance imaginaire/impuissance manifeste

Intégration et mise en acte des injonctions inconscientes dans la relation

Différences dans une pratique professionnelle entre

- > Empathie et symbiose
- > Protection et distance
- > Contenance et agressivité
- > Structure et rigidité
- > Soutien et complaisance

[Cliquez ici pour consulter le contenu de la formation niveau 2](#)

[Cliquez ici pour consulter le contenu de la formation niveau 3](#)



Public
Tout public



Prérequis
Aucun



Nombre de stagiaires
4 personnes minimum- 12 personnes maximum



Intervenante
Marie-Line BAUDRON

	1 ^{er} niveau	2 ^e niveau	3 ^e niveau
Intervenante	Marie-Line BAUDRON		
Dates lieux	8-9 novembre, 29-30 novembre et 13-14 décembre 2023 à Niort	4-5 octobre et 25-26 octobre 2023 à Niort	14-15-16-17 mars 2023 à Niort
Nombre d'heures	39	26	26
Coût	2 220 € nets de taxes	1 400 € nets de taxes	1 400 € nets de taxes
Date limite d'inscription	10 octobre 2023	5 septembre 2023	14 février 2023

Objectifs pédagogiques

Mieux se connaître, comprendre son fonctionnement et celui des autres afin de mieux communiquer
Acquérir des capacités de gestion émotionnelle, relationnelle et de dynamique de groupe
Savoir mettre en œuvre dans sa relation avec les autres une parole consistante, opérante et juste
Reconnaître, accepter ses limites et ses potentiels dans la réalité de sa place professionnelle

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques illustrés d'exemples
Travail sur les présentations
Exercices d'intégration et d'échanges
Analyse de cas concrets

Modalités d'évaluation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation et également évaluations formatives au cours de la formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Communication et relations humaines

Initiation aux cartes heuristiques pour une meilleure efficacité professionnelle

Contenu :

Connaître les fondamentaux de la carte et sa méthodologie de construction

Savoir créer une carte heuristique à la main

- > Les principes de bases (feuille, branches, couleur, pictogrammes)
- > Apprécier ses facultés cognitives pour une meilleure mémorisation, concentration et une plus grande agilité mentale
- > Les bénéfices d'une réflexion en arborescence.
- > Démultiplier la capacité de notre mémoire sans effort

Découvrir la carte dans les différents domaines

Faire des cartes d'activités

- > Prendre des notes efficaces et rapides avec la carte.
- > Prendre la parole en public de manière sereine avec la carte
- > Cartographier un document écrit pour mieux analyser et comprendre
- > Travailler en mode résolution de problème avec la carte

Préparer l'après formation

- > Donner une suite concrète à la formation
- > Réfléchir à la première carte à élaborer pour lancer les bons réflexes



Public

Tout public, cadre ou non cadre désirant optimiser son organisation professionnelle : prise de notes, conduite de projet, gestion du temps, animation de réunion, présentation orale, synthèse de documents, organisation d'événement...



Prérequis

Aucun



Durée

1 jour, soit 7 heures



Dates et lieux

15 mai 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 20 avril 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

370 € nets de taxes



Intervenante

Florence POTREL

Objectifs pédagogiques

Savoir capter, organiser et restituer ses idées et les informations de manière simple, précise et ludique

S'approprier les données fondamentales pour créer des cartes et résoudre des problèmes par la créativité

Mémoriser beaucoup, mieux et plus longtemps

Appréhender les effets positifs de l'utilisation d'une carte mentale sur son organisation quotidienne

Méthodes pédagogiques

Transmission des connaissances de base ; exercices pratiques et ludiques

Etudes de cas concrets ; réflexions communes

Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis en cours et en fin de formation notamment au travers de mises en situations, de mises en pratiques, de présentations qui font l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Communiquer sereinement grâce aux techniques théâtrales



Contenu :

Diagnostiquer son propre mode d'expression

- > Prendre conscience de sa singularité et de ses atouts
- > Repérer et évaluer son propre mode d'expression
- > Mieux maîtriser les composantes de sa communication (verbale et non verbale)

Apprivoiser le trac

- > Savoir se relâcher : respirer, prendre en compte son ressenti et celui des autres
- > Dédramatiser l'enjeu de la prise de parole et gérer ses émotions
- > Affirmer sa présence
- > Affiner son écoute, sa concentration, sa disponibilité

Réussir à exprimer ses idées

- > Être clair dans la structure de son exposé
- > Rendre « lisible » son propos
- > Donner du corps à son langage !
- > Réussir des exposés persuasifs, des prises de parole convaincantes

Optimiser son impact personnel

- > Créer du lien, de l'empathie, un climat de confiance
- > Pratiquer le renforcement positif, la reformulation
- > Être capable d'écouter et de se faire entendre
- > Défendre sa position en renforçant ses liens avec autrui
- > Émettre et/ou recevoir une critique



Public

Toute personne souhaitant s'affirmer dans sa façon de communiquer avec les autres



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

30-31 mai 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 2 mai 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenant

Stéphane HERVE

Objectifs pédagogiques

Améliorer son style et sa façon de communiquer, principalement dans des situations stressantes
Développer son potentiel et sa capacité d'affirmation non agressive face aux autres
Développer sa capacité à rebondir, son sens de la répartie, argumenter efficacement, gérer la contradiction de façon constructive

Méthodes pédagogiques

Exercices et jeux théâtraux à partir des attentes et besoins des participants
Improvisations et mises en situations professionnelles

Modalités d'évaluation

Mises en situations professionnelles en deuxième journée, évaluées grâce à une grille d'évaluation de la communication orale et la capacité à rebondir, argumenter, convaincre.
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Savoir rester opérationnel face aux émotions



Contenu :

Le système émotionnel et affectif

- > Sens, utilité, fonction : les émotions comme moteur et/ou parasite de l'action
- > La culture et ses effets inhibiteurs : comment la difficulté émotionnelle parasite la capacité à agir rationnellement
- > Retrouver la puissance de l'émotion authentique

Les manipulations émotionnelles

- > La protection de son image sociale ou de son statut professionnel
- > Comprendre et déjouer les manipulations les plus fréquentes et leurs conséquences sur les relations
- > L'accumulation de rancœur et de griefs : comment sortir de la « stratégie de l'autruche »

Permettre de dépasser le simple niveau affectif dans la prise en charge pour rester opérationnel

Savoir exprimer ses émotions et aider l'autre à faire de même

- > Pour aller mieux
- > Pour améliorer ses relations
- > Pour résoudre les problèmes



Public

Professionnels ou bénévoles de l'accueil ou de l'accompagnement intervenant auprès de publics en difficulté ou pouvant présenter des situations complexes (dépendances, violence, dépression et confusion)



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

4-5 décembre 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 2 novembre 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenant

François LAURENT ou Guy MELCHIOR

Objectifs pédagogiques

Comprendre le système émotionnel et son fonctionnement afin de pouvoir faire face à l'agressivité et à la colère et accompagner des personnes confrontées à la dépression ou au deuil

Savoir décoder et gérer ses propres « humeurs » pour ne pas « surinfecter » la relation

Accroître sa capacité de recul dans les moments d'émotion pour pouvoir aider l'autre à agir de manière adéquate

Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de jeux de rôles à partir d'exemples vécus

Travaux en sous-groupes et synthèse collective

Echanges de pratique et analyse de cas concrets - Illustrations vidéos

Modalités d'évaluation

Validation des acquis comportementaux en cours de formation lors des mises en situations

Questionnaire écrit en fin de formation pour validation des acquis

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Améliorer sa prise de parole en public



Contenu :

Comprendre la fonction du trac et les raisons pour lesquelles il peut paralyser ou dynamiser notre parole

- > Fonction du trac : avantages et désavantages d'être « traqueur »
- > Les mécanismes du trac : spirale dynamisante et /ou paralysante (processus d'élaboration ; pensées anxiogènes : les repérer et limiter leurs effets)

Appréhender différentes techniques pour prendre la parole avec aisance

- > Les composantes de la parole : mots, tonalités, attitudes, gestuelles
- > Méthodologie de conduite pour une prise de parole efficace : le « Phare dans la nuit », élaboration et expérimentation

Construire un éventail d'outils permettant à chacun de gagner de l'assurance dans ses prises de parole

Techniques et trucs pour parler confortablement

- > Anticipation, préparation et concentration
- > Adéquation du corps et de la voix
- > Principes de l'improvisation



Public

Cadres, responsables d'équipe, chargés de mission... et toute personne souhaitant améliorer la qualité de ses prises de parole en public



Prérequis

Aucun



Durée

3 jours consécutifs, soit 21 heures



Dates et lieux

12-13-14 juin 2023 à Niort
Date limite d'inscription : 16 mai 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

1 110 € nets de taxes



Intervenant

Dominique DUMONT

Objectifs pédagogiques

Comprendre la fonction du trac et les raisons pour lesquelles il peut paralyser ou dynamiser notre parole
Appréhender différentes techniques pour pouvoir prendre la parole avec aisance
Construire un éventail d'outils permettant à chacun de gagner de l'assurance dans ses prises de parole

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques de base, illustrés d'exemples vécus
Mises en situations à partir des attentes des participants
Jeux de rôles et exercices d'improvisation

Modalités d'évaluation

Validation des acquis comportementaux en cours de formation lors des mises en situations
Questionnaire écrit en fin de formation pour validation des acquis
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Optimiser ses écrits professionnels



Contenu :

Regards croisés sur les différents écrits professionnels

- > Echange sur les pratiques propres à chaque stagiaire
- > Identification des spécificités des différents types d'écrits (lettre, compte-rendu, note, rapport...)
- > Présentation et commentaires d'une fiche synoptique sur les différents types d'écrits en entreprise

Les caractéristiques du style professionnel

- > Rythme de la phrase
- > Régularité de la construction
- > Longueur des phrases
- > Choix du vocabulaire
- > Les formules d'appel et de courtoisie

Les techniques pour personnaliser son style

- > Eviter les répétitions
- > Alléger ses phrases
- > Varier les structures de phrases
- > Choisir le ton juste
- > Relier ses idées : employer des mots de liaison
- > Choisir des mots précis
- > Eliminer barbarismes et pléonasmes

Organiser et structurer sa pensée

- > Les plans pour valoriser ses objectifs

S'exercer

- > Etude et amélioration de documents produits par les stagiaires



Public
Tout public



Prérequis
Aucun



Durée
2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux
6-7 juillet 2023 à Niort
Date limite d'inscription : 7 juin 2023



Nombre de stagiaires
4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique
740 € nets de taxes



Intervenante
Pascale HAUET ou Magalie SABAUT

Objectifs pédagogiques

- Valoriser ses missions à travers ses écrits et gagner en aisance :
- > Utiliser les différentes méthodes adaptées aux différents types d'écrits
 - > Appliquer les règles de construction propres à l'écriture professionnelle.
 - > Appliquer les techniques pour personnaliser son style

Méthodes pédagogiques

En amont de la formation, les participants remplissent un questionnaire de positionnement. Ils le retournent accompagné d'un document qu'ils ont eux-mêmes produit. Ce document est rendu neutre pour des raisons de confidentialité ; il est représentatif de la/les difficulté(s) qu'ils souhaitent dépasser.

Organisée sous forme d'atelier, cette formation alterne apports théoriques et exercices pratiques. Elle permet aux participants, à partir de leurs propres documents rendus neutres, d'analyser leurs écrits et de les améliorer.

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation
Livret d'exercices avec corrigé et grille d'auto-évaluation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



**Indicateur
de résultats**

16 groupes depuis 2013 – 105 personnes formées
92% stagiaires sont satisfaits de la formation

Travailler efficacement avec un public jeune : ado et post-ado



Contenu :

Connaître la structure de la personnalité en interaction

- > Les principes et les étapes de la construction de la personnalité
- > Les points de vue de Philippe Jeammet, Boris Cyrulnik et Stéphane Clerget
- > La structure émotionnelle durant la croissance et à l'adolescence
- > La symbiose Parent/Enfant : ses avantages, ses inconvénients et son prix
- > Les comportements passifs : les attitudes qui nuisent à une nécessaire invention de soi quand elles ne sont pas gérées ou mal acceptées

Jongler avec le besoin d'appartenance et d'indépendance

- > Décrypter la « caisse à outils » de l'adolescent face au monde adulte
- > Connaître les outils permettant d'accompagner l'adolescent vers l'autonomie de manière ajustée et bienveillante
- > Comprendre et utiliser sainement les attitudes de rébellion et de transgression

Mettre en place une communication adaptée au service d'une relation saine

- > L'écoute active et la compréhension empathique
- > Sortir du « jeu héroïque » ou savoir définir la posture « Adulte »
- > L'autorité saine : fondement et développement
- > « Le piège des bonnes intentions » : les phrases à éviter avec les ados



Public

Travailleurs sociaux, animateurs, éducateurs, enseignants, personnel de proximité en relation avec un public jeune



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

6-7 avril 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 3 mars 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenant

Guy MELCHIOR

Objectifs pédagogiques

Connaître, comprendre et intégrer les enjeux liés aux différences entre le monde de l'adolescent et celui de l'adulte

Utiliser des outils simples et efficaces de gestion de la communication interpersonnelle

Optimiser et valider sa posture en tant que professionnel

Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de jeux de rôles à partir d'exemples vécus par les participants

Travaux en sous-groupes et synthèse collective

Echanges de pratique et analyses de cas concrets

Illustrations vidéos

Modalités d'évaluation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Indicateur de résultats

1 groupe en intra en 2018 – 10 personnes formées
100% des stagiaires sont satisfaits de la formation

Comprendre les personnes atteintes de troubles psychiques



Contenu :

Quelques définitions :

- > Le handicap psychique
- > Les psychoses
- > Les différents troubles (névroses, psychoses, troubles anxieux, les troubles d'éconduite)

Repérages et analyse des troubles psychiques

- > Les troubles liés à l'anxiété, aux dépressions...
- > Les psychoses entraînant idées délirantes et hallucinations
- > Les troubles d'éconduite (addictions, tentatives de suicides...)
- > Le cas du « syndrome de Diogène »
- > Les risques d'agressivité et de violence
- > Savoir repérer les types de situations et de troubles associés

Les enjeux des troubles psychiques dans la relation professionnelle

- > Comprendre son propre ressenti face à ces troubles
- > Les responsabilités juridiques en présence
- > Les troubles psychiques et leurs conséquences sur la vie sociale
- > Le rôle et les limites de l'action de chacun

Les acteurs relais : les modes de prise en charge de la pathologie

- > L'organisation de la santé mentale en France : acteurs, organisation et lieux (au niveau médical, social et au niveau des mesures de protection nécessaires)
- > Conseils et actions possibles



Public

Personnel d'accueil ou de proximité, travailleurs sociaux



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

28-29 septembre 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 29 août 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenante

Valérie CAFFIAUX

Objectifs pédagogiques

Acquérir les connaissances de base sur les troubles psychiques
Favoriser une meilleure gestion des relations avec les personnes concernées

Repérer et développer des attitudes et comportements adaptés aux situations rencontrées

Connaître les différents acteurs ou relais médicaux et sociaux

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques de base illustrés d'exemples issus de la pratique des participants

Etudes de cas pratiques et mises en situation

Exercices d'intégration adaptés

Modalités d'évaluation

Jeux de rôle et analyse permettant le constat des acquis et des axes de progrès.

Quiz de validation des objectifs pédagogiques

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Indicateur de résultats

4 groupes en intra en 2020 – 19 personnes formées

100 % des stagiaires sont satisfaits de la formation

Formation

Nous pouvons intervenir « sur mesure » dans votre structure sur des thèmes spécifiques (liste non exhaustive).

Et aussi,
en intra-muros...

L'accueil physique et téléphonique, une fonction primordiale

- > L'accueil reflète l'image de l'ensemble de l'entreprise.
- > Surmontez et dépassez les difficultés de communication pour une qualité du contact et des réponses apportées aux visiteurs ou correspondants.

2 jours

Prévenir et gérer les situations difficiles en relation client

- > « Un client peut être énervant et injuste, il n'en reste pas moins un client ! »
- > Ayez les bons réflexes dans la gestion des situations difficiles en entretien de vente ou de gestion, en face à face ou au téléphone.
- > Expérimentez des savoir-faire comportementaux et des techniques de communication permettant de maintenir la relation, de gérer l'agressivité et de désamorcer les conflits.

2 jours

Améliorer sa communication et ses relations professionnelles avec Process Com

- > Découvrez et comprenez le fonctionnement de votre personnalité et celui des autres, grâce à l'outil Process Communication.
- > Prenez conscience des différences de logiques des canaux de communication interpersonnelle pour savoir être sur la même «longueur d'onde » que votre interlocuteur.

4 jours

Signer avec bébé

- > Associer le geste à la parole pour aider à l'acquisition du langage autour et avec l'enfant
- > Mieux appréhender les problématiques liées à la surdité et/ou malentendance (enfant, parents sourds...)
- > Faciliter la compréhension des souhaits de l'enfant autrement que par le langage parlé.

2 jours

Travailler en institution avec les familles

- > Associer le mieux possible les familles dans la démarche pédagogique des institutions, en conformité avec l'esprit de la Loi
- > Accroître ainsi l'efficacité et la pertinence des actions éducatives en développant avec ces familles des attitudes de coopération réalistes, adaptées et mobilisatrices
- > Comment démultiplier, en interne, les apports de cette formation

6 jours

Les ressorts de la motivation des jeunes : comment agir ?

- > Comprendre la notion de motivation
- > Développer ses connaissances du public jeune et de son développement psychologique
- > Savoir créer les conditions de la motivation et connaître les freins à son développement
- > Aider les conseillers à lever les freins au projet de leur public

4 jours



Formations

Relation client

- > Gestion de la relation client
- > Vendre par et sur internet
- > Tester ses compétences relationnelles au téléphone
- > Les fondamentaux de la relation par téléphone
- > Réussir ses appels sortants au téléphone
- > Le tchat
- > Les fondamentaux de l'écrit professionnel orienté client
- > Affirmer ses talents de négociateur grâce aux techniques théâtrales et d'improvisation
- > Réseaux sociaux : savoir les utiliser avec pertinence et efficacité

Gestion de la relation client

Contenu :

Etat des lieux et travail sur les représentations

- > Définition des termes : les caractéristiques et particularités de la relation client
- > Listing des situations délicates vécues et des difficultés rencontrées.
- > Impact de la « culture d'entreprise » sur ces situations.
- > Les réponses possibles aux questions ou « débordements » de certains clients
- > La définition des limites de compétences et la saine place de la hiérarchie dans les conflits

Apports théoriques :

- > Les besoins d'un client : savoir accueillir
- > Comprendre et gérer les émotions
- > Les étapes d'un conflit
- > Les techniques de l'Ecoute-Active et leur utilisation
- > La relation « Client-Fournisseur »

Positionnement et expression personnelle : « De quoi ai-je besoin pour remplir au mieux ma mission dans ce contexte ? »

Mises en situation par jeux de rôles et simulations réalistes à partir d'exemples et de situations exposées par les participants :

- > Quelques exemples de thématiques pouvant être abordées : situation d'accueil classique (face à face ou téléphone) ; la prise de contact ; l'écoute de la demande ; donner une information ; apporter des solutions concrètes et donner des réponses précises ; l'importance de la clôture du contact...



Public

Toute personne en relation directe avec une clientèle interne ou externe



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

10 et 11 octobre 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 12 septembre 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenant

Jean-Marc MARTIN

Objectifs pédagogiques

Acquérir les principes fondamentaux de la relation client, face à face et téléphone

Intégrer une image positive de l'entreprise ou du service

Connaître le style et la variété des réponses apportées tout en se protégeant

Apprendre à mieux gérer les situations difficiles

Méthodes pédagogiques

Méthodes actives et participatives

Travaux en sous-groupes

Mises en situation par jeux de rôles et simulations réalistes

Exercices

Modalités d'évaluation

Quiz écrit en fin de formation pour validation des acquis

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Vendre par et sur internet

Nous préconisons d'avoir quelques connaissances des outils bureautiques et de la navigation sur le web pour suivre cette formation

Contenu :

Jour 1

- > Les leviers d'acquisition de la clientèle (sms, emailing, régie publicitaire Facebook et Google)
- > Le référencement (maîtriser la sémantique utile à son positionnement et les formes rédactionnelles adaptées)
- > Comment vendre en omnical (Amazon, site, Facebook, emailing), soigner sa stratégie
- > Les différentes solutions de paiement (paypal, plateformes tiers, banque, paiements classiques et micro-paiement)

Jour 2

- > RGPD
- > Loi Hamon
- > Informatique et libertés
- > Règles de commerce et usages

Jour 3

- > Mise en place d'un projet de site marchand
- > Créer un cahier des charges d'un site de vente en ligne simple (wordpress, woocommerce)



Public

Toute personne en relation directe avec une clientèle



Prérequis

Aucun



Durée

3 jours consécutifs, soit 21 heures



Dates et lieux

14-15-16 mars 2023

Date limite d'inscription : 15 février 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

1 110 € nets de taxes



Intervenante

Dorothee Jarry Rousselle

Objectifs pédagogiques

Connaître les leviers d'acquisition de leads et clientèle sur Internet
Etre capable d'intégrer les règles en termes de référencement (sémantique et rédactionnel)
Connaître la réglementation, les différentes solutions de paiement et choisir ses canaux de vente (internet, réseaux sociaux)
Créer un cahier des charges pour mettre en place un site marchand simple avec wordpress et woocommerce

Méthodes pédagogiques

Création de parcours dans it's learning
Connaissances accessibles sous forme de carte mentale
Entretien et échanges
Tutos avec Camstasia suivi d'exercices à remettre

Modalités d'évaluation

Evaluations initiales : test de positionnement individuel, écrit + Auto Evaluation écrite
Evaluations intermédiaires : QCM
Evaluation finale : Mise en situation - Présentation projet professionnel
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Relation client

Tester ses compétences relationnelles au téléphone

Contenu :

Passation de Teltest : test en ligne mesurant les 9 compétences comportementales d'un entretien téléphonique (prévoir 30 minutes)

Débrief corrigé par écrit (PDF)

Coaching par téléphone de 15 minutes avec un de nos experts coach en communication téléphonique



Public

Professionnel du téléphone expérimenté ou en devenir



Prérequis

Aucun



Durée

1 heure



Nombre de stagiaires

1 personne minimum



Coût pédagogique

150 € nets de taxes



Intervenant

Éric FAURE



Objectifs pédagogiques

Savoir progresser dans sa relation au téléphone : dans les circonstances, à quel moment de l'entretien selon quelles modalités

Méthodes pédagogiques

Auto-évaluation grâce à Teltest

Coaching en direct

Transformation du diagnostic relationnel en plan d'action

Modalités d'évaluation

Passation du questionnaire Teltest de compétences relationnelles au téléphone

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Relation client

Les fondamentaux de la relation client par téléphone

Contenu :

Intégrer les enjeux de la communication par téléphone

Conserver la directivité

Accueillir, mettre le cadre

Questionner, mener une découverte,

Enregistrements d'appels avec de vrais/faux clients

Répondre aux objections

Reformuler l'échange

Proposer les arguments convaincants pour le client

Conclure et valider la satisfaction client

Débrief des appels enregistrés

Mise en place d'un plan d'action personnalisé



Public

Conseillers de Relation Clientèle devant maîtriser la relation client par téléphone



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

23-24 mars 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 24 février 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. Maximum



Coût pédagogique

800 € nets de taxes



Intervenant

Eric FAURE

Objectifs pédagogiques

Adopter les règles de la communication par téléphone
Conserver la directive d'un appel en toute circonstance
Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation
Formuler un discours convaincant pour chaque interlocuteur

Méthodes pédagogiques

Optimisation de la technique comportementale au téléphone
Exploration de la relation sous le seul angle de la perception

Modalités d'évaluation

Passation du questionnaire Teltest de compétences relationnelles au téléphone au début et à la fin de la formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Relation client

Réussir ses appels sortants au téléphone

Contenu :

Découvrir son profil de communicateur, reconnaître et s'adapter à celui de son interlocuteur

La phrase d'accroche : théorie, entraînement individuel, speed phoning

L'assertivité comme outil de communication en situation conflictuelle

Test individuel et entraînement

Entraînement sur de « vrais-faux » appels



Public

Conseiller relation client, Commercial, Attaché commercial



Prérequis

Aucun



Durée

1 jour, soit 7 heures



Dates et lieux

30 mars 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 1er mars 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

400 € nets de taxes



Intervenant

Éric FAURE

Objectifs pédagogiques

Savoir créer et utiliser votre phrase d'accroche

Savoir s'adapter au style personnel de chaque interlocuteur

Savoir être assertif lors des appels sortants complexes

Méthodes pédagogiques

Découvrir comment rentrer facilement en relation avec vos interlocuteurs

« Parler la langue » de chaque type d'interlocuteur client

Modalités d'évaluation

Passation du questionnaire Teltest de compétences relationnelles au téléphone au début et à la fin de la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Relation client

Le tchat

Nous préconisons d'avoir un vécu «relation client» au téléphone ou à l'écrit pour suivre cette formation.



Contenu :

Auto-diagnostic Xpression digital : se situer sur les 3 critères clés (clarté, empathie, diplomatie)

Les 7 règles relationnelles du Tchat

Les 7 règles rédactionnelles du Tchat

½ journée de pratique sur scénarii réels (avec nos clients virtuels à distance)

Trois séances / participant

Débrief après chaque séance



Public

Tous les utilisateurs et futurs utilisateurs du tchat



Prérequis

Aucun



Durée

1 jour, soit 7 heures



Dates et lieux

14 juin 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 16 mai 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

400 € nets de taxes



Intervenant

Éric FAURE

Objectifs pédagogiques

Savoir interagir par Tchat sur les 4 scénarii : aide, information, réclamation, vente additionnelle

Savoir sécuriser votre syntaxe

Savoir éviter les 25 barbarismes les plus fréquents

Méthodes pédagogiques

Découvrir la théorie du tchat par le quiz

Vivre le tchat : tchatter en direct avec des personnes extérieures

Modalités d'évaluation

Evaluation des 3 échanges de post effectués en réel pendant la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Relation client

Les fondamentaux de l'écrit professionnel orienté client



Contenu :

Auto-diagnostic Xpression

Le plan du mail : j'ai lu, je vous ai compris, j'ai bien noté, j'ai décidé, je vous invite à..., à votre écoute

Les principes de lisibilité : les 5 grandes règles de ponctuation et l'ordre des mots dans la phrase

La clé de la qualité rédactionnelle : les 50 mots pivots à connaître

Appliquer Xpression : expliquer clairement, être pédagogue dans le refus (annoncer une mauvaise nouvelle), « vendre » les décisions favorables

Conclure un mail en mode « futur »



Public

Conseillers de Relation Clientèle, Commercial... ou simplement appelé à rédiger des mails en interne ou vers l'extérieur



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

5-6 septembre 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 16 août 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

800 € nets de taxes



Intervenant

Éric FAURE

Objectifs pédagogiques

Savoir rédiger (rapidement) des écrits clients clairs et valorisant pour le client et l'entreprise

Savoir maîtriser les 3 composantes clés : clarté, diplomatie, empathie

Méthodes pédagogiques

Expérimenter l'écrit par le jeu

Par la pratique, découvrir la méthode Xprim qui repose à la fois sur le bon sens et des bases scientifiques (réf CNRS)

Adopter une technique qui vous laisse libre tout en vous garantissant un résultat fiable

Bénéficier d'un vrai bilan personnalisé grâce au débrief des appels enregistrés

Modalités d'évaluation

Passation de l'autodiagnostic Xpression au début et à la fin de la formation

Xpression évalue les paramètres : clarté, empathie, diplomatie, dynamique

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Affirmer ses talents de négociateur grâce aux techniques théâtrales et d'improvisation



Contenu :

Maîtriser les techniques de négociation

- > Connaître et utiliser les différentes stratégies et tactiques
- > Maîtriser les conditions de réussite, les 4 règles d'or
- > Bâtir un argumentaire, traiter les objections
- > Valoriser la notion Gagnant / Gagnant
- > Savoir conclure

Créer du lien, de l'empathie, un climat de confiance

- > Pratiquer le renforcement positif et l'écoute active
- > Reformuler, vérifier l'intention émise, l'effet perçu
- > Comprendre la situation rencontrée
- > Prendre en compte son interlocuteur

Découvrir et développer ses talents de négociateur

- > Prendre conscience de sa singularité et de ses atouts
- > Canaliser son énergie et « convoquer » ses atouts
- > Affirmer sa présence
- > Défendre sa position en renforçant ses liens avec autrui,
- > Renforcer son pouvoir de conviction

Développer sa capacité à rebondir

- > Répondre aux questions, aux objections
- > Développer sa réactivité, sa créativité
- > Accroître son sens de l'initiative et de l'adaptation
- > User d'humour avec « à-propos »
- > Gérer des situations inattendues



Public

Toute personne souhaitant développer ses talents de négociateur, au sein de l'entreprise



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

30-31 mars 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 1er mars 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenant

Stéphane HERVE

Objectifs pédagogiques

Gérer la contradiction, la déstabilisation, les situations inattendues
Argumenter efficacement, Convaincre
Renforcer son pouvoir de persuasion (Présence, charisme, affirmation de soi)
Développer sa capacité à rebondir, son sens de la répartie, de façon constructive

Méthodes pédagogiques

Exercices et jeux théâtraux à partir des attentes et besoins des participants
Improvisations et mises en situations professionnelles
Utilisation pertinente des techniques théâtrales : améliorer la performance individuelle
Une pédagogie centrée sur l'individu et les situations professionnelles de négociation

Modalités d'évaluation

Mises en situations professionnelles le jour 2, avec évaluation selon une grille :
> La connaissance des techniques de négociation
> Les acquis en matière de capacité à argumenter, connaître, conduire une négociation constructive souple, efficace et durable.
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Relation client

Réseaux sociaux : savoir les utiliser avec pertinence et efficacité

Contenu :

Comprendre les enjeux d'une stratégie de communication social média

- > Tendances et état d'esprit
- > Méthode gratuite et payante
- > Via les ordinateurs, tablettes et smartphones

Communiquer autrement à sa cible

- > Fréquence
- > Charte éditoriale
- > Des outils pour mieux y parvenir
- > Etudes des leviers (statistiques)
- > Modération des réseaux



Public

Tout public possédant au moins un compte sur un réseau social



Prérequis

Aucun



Durée

3 jours



Dates et lieux

12-13-14 juin 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 12 mai 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

1110 € nets de taxes



Intervenante

Dorothee Jarry Rousselle

Objectifs pédagogiques

Choisir les bons réseaux sociaux en fonction de ses objectifs
Elaborer une stratégie de communication sociale adaptée à ses cibles
Savoir bien se positionner en terme d'image
Créer différents types de visuels et contenus interactifs (photos, montage, vidéo, réel, story, format...)

Méthodes pédagogiques

Analyses pratiques
Veilles technologiques
Mise en situation (training)

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation
Mises en situations professionnelles le jour 2, avec évaluation selon une grille :
> La connaissance des techniques de négociation
> Les acquis en matière de capacité à argumenter, connaître, conduire une négociation constructive souple, efficace et durable.
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation





Formations

Management et Encadrement

- > Les fondamentaux du management
- > Conduire et accompagner le changement : de l'adaptation à l'acceptation
- > Manager le travail à distance
- > Déléguer et responsabiliser : le management par la confiance
- > Transformer son mode de management : évoluer vers le leader positif
- > Le management en mode projet
- > L'entretien annuel d'évaluation : enjeux et méthodes
- > Animer des réunions constructives et efficaces
- > Communiquer et manager en fonction transversale

Et aussi, en intra-muros

Management et encadrement

Les fondamentaux du management



Contenu :

Jour 1

Le Manager, son rôle et ses responsabilités

- > Savoir se positionner comme manager
- > Définir le cadre et poser les règles
- > Communiquer efficacement avec son équipe

Jour 2

Orchestrer le travail d'équipe

- > Animer et mener des réunions
- > Mieux appréhender les situations complexes

Jour 3

Piloter la performance du travail

- > Motiver l'équipe et favoriser la cohésion
- > Savoir responsabiliser et déléguer

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#)



Public

Managers, responsables d'équipe, chefs de service



Prérequis

Aucun



Durée

3 jours consécutifs, soit 21 heures



Dates et lieux

23-24-25 mai 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 25 avril 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

1110 € nets de taxes



Intervenant

à définir

Objectifs pédagogiques

Identifier les enjeux et missions de la fonction de manager

Utiliser des outils opérationnels d'animation d'équipe

Pratiquer les techniques de communication efficiente

Mobiliser les collaborateurs en renforçant les leviers de motivation et en donnant du sens au travail

Méthodes pédagogiques

Démarche de pédagogie participative et active

Travaux en sous-groupe, mises en situations concrètes

Autodiagnostic, exercices de réflexion individuelle et collective

Apports théoriques et études de cas – debriefing

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Management et encadrement

Conduire et accompagner le changement : de l'adaptation à l'acceptation



Contenu :

Comprendre la stratégie et la dynamique du changement

Diagnostiquer le changement

Repérer les résistances et les surmonter

Communiquer sur le changement

Piloter le changement

Manager l'accompagnement du changement et mobiliser les acteurs

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#)



Public

Managers, responsables d'équipe, chefs de service, DRH, professionnels RH ou personnes chargées d'impulser la démarche



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

11-12 avril 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 10 mars 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenant

Christian LAVERGNE

Objectifs pédagogiques

Comprendre et intégrer la stratégie du changement et avoir une bonne lecture du contexte

Diagnostiquer, piloter le changement et surmonter les résistances individuelles

Identifier son rôle de manager pour décliner le changement et les orientations de l'entreprise

Accompagner le changement, communiquer sur le changement et la stratégie

Méthodes pédagogiques

Pratique concrète de la démarche au travers d'exercices spécifiques

Questionnaires d'autodiagnostic

Remise d'outils et acquisition d'une méthode

Échanges et mutualisation d'expériences

Mises en situation, jeux de rôles

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Manager le travail à distance



Contenu :

Formation à distance – Format classe virtuelle – 2 heures

- > Le télétravail : de quoi parle-t-on ?
- > Le télétravail : comment le mettre en place ?

Formation en présentiel – jour 1

- > Définir mon mode de management à distance - MAD
- > Partager, définir et veiller au respect du terrain de jeu de l'équipe

Formation en présentiel – jour 2

- > Veiller à la qualité des liens et relations à distance
- > Maintenir l'unité collective dans un contexte de management à distance

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#) 



Public

Managers, responsables d'équipe, chefs de service



Prérequis

Aucun



Durée

1 classe virtuelle de 2h puis 2 jours consécutifs de 6h chacun, soit 14 heures



Dates et lieux

19 septembre 2023 (classe virtuelle 10h-12h), puis 3-4 octobre 2023 à Niort – Date limite d'inscription : 23 août 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenants

Delphine DEMAREZ et Christian LAVERGNE

Objectifs pédagogiques

Mettre en place efficacement le télétravail
Savoir manager à distance ou dans le cadre de pratiques alternant le temps sur site et à domicile
Savoir communiquer à distance et garder la motivation de ses équipes

Méthodes pédagogiques

Alternance d'analyses de situations réelles et de simulations, éclairages faits en lien avec les apports théoriques
Travail à partir du vécu quotidien des participants, de leurs représentations et de leurs expériences du management à distance / télétravail / alternance management sur site et à distance. Retour sur la période passée

Modalités d'évaluation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Management et encadrement

Déléguer et responsabiliser : le management par la confiance



Contenu :

Savoir mieux déléguer pour renforcer son efficacité

- > Comprendre la délégation pour mieux la maîtriser
- > Identifier les conditions et les incontournables d'une bonne délégation
- > Comprendre les résistances et surmonter les craintes
- > Détecter son style de management en situation de délégation

Définir le cadre d'une délégation saine

- > Préparer la délégation et respecter le processus relationnel
- > Préparer soigneusement la délégation
- > S'entraîner à l'entretien de délégation
- > Dégager ses propres points de vigilances

Responsabiliser pour mobiliser

- > Savoir responsabiliser pour favoriser le développement des collaborateurs
- > Identifier les pratiques responsabilisantes
- > Redynamiser une équipe qui s'essouffle
- > Créer les conditions de la responsabilisation

Manager par la confiance

- > Tenir compte des différentes personnalités
- > Connaître les facettes de la confiance en soi, évaluer sa propre estime de soi
- > Identifier les apports du management par la confiance et alimenter son « compte confiance »
- > Agir sur les leviers de la coopération confiante



Public

Managers, chefs de service, agents de maîtrise



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

7-8 septembre 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 7 août 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenant

Christian LAVERGNE

Objectifs pédagogiques

Réfléchir sur sa pratique managériale pour mieux déléguer et responsabiliser

Elargir son cadre de référence et agir sur les leviers de la confiance

Conceptualiser et élaborer collectivement à partir des expériences vécues

Partager entre pairs et dégager de bonnes pratiques

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques illustrés d'exemples professionnels concrets

Exercices d'intégration progressifs

Mises en situation et mutualisation des compétences

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Management et encadrement

Transformer son mode de management : évoluer vers le leader positif



Contenu :

Comprendre le modèle du leadership positif et s'appropriier les outils du leader positif

Devenir un leader positif

Cultiver et diffuser l'optimisme

Nourrir du lien et établir une communication émotionnelle constructive

Créer les conditions d'épanouissement des équipes

Apprivoiser les tensions et canaliser son énergie

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#)



Public

Managers confirmés (opérationnels, intermédiaires ou dirigeants)



Prérequis

Aucun



Durée

3 jours consécutifs, soit 21 heures



Dates et lieux

13-14 et 15 novembre 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 23 octobre 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

1 110 € nets de taxes



Intervenant

Christian LAVERGNE

Objectifs pédagogiques

Relever les défis majeurs du leadership, transformer son mode de management

Développer de nouvelles ressources, découvrir des pratiques opérationnelles innovantes

Etablir des relations constructives et empathiques, concilier le positif et la performance

Construire l'entreprise positive, adopter et utiliser les outils du leader positif

Méthodes pédagogiques

Cette formation/bilan/projet comporte beaucoup d'exercices d'auto-positionnement, qui sont prévus pour un prolongement après la formation

Apports théoriques illustrés d'exemples professionnels concrets

Exercices d'intégration progressifs

Mises en situation et mutualisation des compétences

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Management et encadrement

Le management en mode projet

Nous préconisons d'avoir une expérience d'au moins 6 mois en management pour suivre cette formation

Contenu :

Jour 1

Le Manager, son rôle au sein du projet

- > Savoir se positionner comme manager
- > Piloter le travail d'équipe
- > Communiquer efficacement avec son équipe projet

Jour 2

Agir en mode projet

- > Les fondamentaux du « mode projet »
- > Cadrer le projet
- > Gérer et piloter le projet

Jour 3

Dynamiser son équipe projet

- > Créer et animer l'équipe projet
- > Motiver l'équipe et favoriser la cohésion
- > Déléguer et évaluer



[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#) ↗



Public

Managers, chefs de service,...



Prérequis

Aucun



Durée

3 jours consécutifs, soit 21 heures



Dates et lieux

7-8-9 novembre 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 6 octobre 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

1110 € nets de taxes



Intervenant

à définir

Objectifs pédagogiques

Définir et comprendre le « mode projet »

Identifier le rôle et les responsabilités du manager dans la conduite de projets

Construire et utiliser des méthodes de planification, de pilotage

Assimiler les attitudes facilitant la responsabilisation, la mobilisation, la négociation, le contrôle...

Méthodes pédagogiques

Démarche de pédagogie participative et active

Travaux en sous-groupe, mises en situation concrètes

Autodiagnostic, exercices de réflexion individuelle et collective

Apports théoriques et études de cas – debriefing

Modalités d'évaluation

En début de formation : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation :

> Rédaction d'une fiche projet en lien avec l'emploi du stagiaire

> Grille d'aisance sur les rôles du manager de projet

> Exercice pratique sur un outil de planification concernant le projet défini précédemment

> Mise en situations et jeux de rôles (négociation, délégation, présentation des objectifs)

En fin de formation : grille d'évaluation finale

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Management et encadrement

L'entretien annuel d'évaluation : enjeux et méthodes



Contenu :

L'évaluation : définition, conceptualisation

> Ce qu'elle n'est pas, ce qu'elle implique, ce qu'elle permet, ce qu'elle apporte

Les étapes de l'évaluation :

- > La notion de contrat et d'objectifs
- > La mise en adéquation des ressources, des activités et des résultats
- > Le feed-back constructif : un droit des salariés à un minimum de reconnaissance

Les outils de l'évaluation :

- > La notion de critère qualitatif et quantitatif
- > Le concept de « Signes de Reconnaissance »
- > Savoir faire des critiques constructives et recadrer
- > Impulser une « pédagogie du soutien à la qualité »

Mettre en place les entretiens d'évaluation :

- > Principes de base et spécificités
- > Préparation mutuelle en amont
- > Bilan réciproque de l'année écoulée
- > Perspectives et objectifs
- > Conclusion et suivi des décisions

Approche des situations particulières ou délicates

Jeux de rôles et simulations



Public

Directeurs, cadres, chefs de service ou d'équipe ayant une responsabilité de management



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

15-16 juin 2023 à Niort
Date limite d'inscription : 22 mai 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenant

Christian LAVERGNE

Objectifs pédagogiques

Développer sa capacité à évaluer les actions et les activités de ses collaborateurs
Mener et réussir les entretiens annuels
Apprécier les principales évolutions, avantages et contraintes liés à l'exercice de cette fonction
Acquérir de bonnes pratiques professionnelles, des outils concrets, réalistes et adaptés

Méthodes pédagogiques

Pratique concrète de la démarche au travers d'exercices spécifiques
Questionnaires d'autodiagnostic
Remise d'outils et acquisition d'une méthode (trame d'entretien)
Entraînement à l'entretien à partir de cas concrets
Echanges et mutualisation d'expériences

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation
Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à chaud à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Management et encadrement

Animer des réunions constructives et efficaces



Contenu :

Objectifs de travail et type de réunion

Prérequis d'organisation

Rôles et limites de l'animateur

Objectifs personnels et objectifs du groupe

Les apports de l'Approche Systémique

Comprendre et gérer les conflits

Négocier et contractualiser avec un groupe

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#) 



Public

Toute personne susceptible d'animer une réunion ou un groupe de travail



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

3-4 mai 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 4 avril 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenant

François LAURENT

Objectifs pédagogiques

Connaître les différents éléments agissant sur l'efficacité d'une réunion et la dynamique d'un groupe

Découvrir et s'appropriier des outils théoriques concrets de méthodologie de préparation et de structuration d'une réunion permettant d'atteindre les objectifs en tenant compte des participants

Comprendre ces outils pour pouvoir adapter son style de management au contexte du travail et aux objectifs visés.

Méthodes pédagogiques

Travail sur les représentations

Apports théoriques illustrés d'exemples professionnels concrets

Exercices d'intégration et mises en situation

Modalités d'évaluation

Validation des acquis comportementaux en cours de formation lors des mises en situations

Questionnaire écrit en fin de formation pour validation des acquis

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Management et encadrement

Communiquer et manager en fonction transversale

Contenu :

Se positionner dans son rôle de manager transversal

Développer une posture d'influence

Communiquer avec efficacité

Gérer les relations interpersonnelles difficiles

Développer la coopération

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#) 



Public

Managers, chefs de service ou d'équipe, toute personne ayant une fonction d'encadrement



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

5-6-7 juin 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 2 mai 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

1110 € nets de taxes



Intervenant

à définir

Objectifs pédagogiques

Clarifier son rôle et ses responsabilités en tant que manager transversal

Mobiliser les acteurs sur un projet commun

Communiquer et informer efficacement

Motiver l'action et la coopération

Méthodes pédagogiques

Mises en situation

Débriefing

Réflexions partagées sur les problématiques amenées par les participants

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en début de formation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Nous pouvons intervenir « sur mesure » dans votre structure sur des thèmes spécifiques (liste non exhaustive).

Manager coach : comment développer le potentiel et les compétences de ses collaborateurs

- > Connaître les principes et outils de base du coaching (ses indications, ses limites) et les tester
- > S'approprier les outils et attitudes d'un manager coach
- > Identifier une nouvelle source de motivation et d'efficacité en soi et chez ses collaborateurs
- > Reconnaître et développer le potentiel de chacun

2 jours

Développer son leadership au quotidien

- > Prendre du recul sur sa pratique pour renforcer ses points forts et développer ses axes de progression
- > Mieux se connaître pour gagner en impact auprès de ses équipes
- > Traduire son rôle de leader en actions concrètes adaptées à son environnement professionnel
- > Découvrir et mettre en œuvre des outils et méthodes permettant de renforcer son leadership auprès de son équipe
- > Avoir des points de repère pour créer un cadre de travail individuel et collectif motivant et impliquant basé sur la confiance

2 jours

Le management agile

- > Comprendre l'agilité pour enrichir et adapter son management,
- > Prendre du recul sur les enjeux et contraintes de son environnement pour donner du sens à l'agilité,
- > Développer son agilité managériale, agir sur soi pour développer de nouvelles pratiques,
- > Approfondir et tester certaines pratiques du manager agile pour innover et développer une culture de l'agilité au quotidien

3 jours

Le MMS (Middle Management de Sécurité)

- > Le défaut de sécurité en matière d'accident du travail coûte très cher à l'entreprise et engage la responsabilité civile et pénale du chef d'entreprise.
- > Sachez prévenir les tracas en faisant passer vos équipes d'une culture de réaction à une culture d'anticipation.
- > Mettez en place une stratégie de prévention dans vos équipes.

2 jours

Encadrer et manager une équipe de saisonniers

- > Réussir l'intégration du nouvel entrant saisonnier
- > Connaître les principes de base du management
- > Savoir comment former une équipe avec des saisonniers
- > Savoir sensibiliser et motiver ses équipes

3 jours



Formations

Ressources humaines et relations sociales

- > Gestion des Ressources Humaines et droit du travail (fondamentaux)
- > Droit social pour managers
- > Le CSE - Comité Social Economique
- > Formation SSCT des membres du CSE
- > Formation économique des membres du CSE
- > Réussir les NAO (Négociations Annuelles Obligatoires)
- > Evaluer et développer les compétences
- > Conduire l'entretien professionnel
- > Réussir vos recrutements
- > Bien utiliser les réseaux sociaux pour recruter
- > Le télétravail : un nouveau mode d'organisation du travail

Ressources humaines et relations sociales

Gestion des Ressources Humaines et droit du travail (fondamentaux)

Contenu :

Intégrer le cadre juridique et les obligations de l'employeur

Acquérir les bons réflexes en matière d'embauche

Gérer les absences

Veiller au respect des règles en matière de décompte du temps de travail

Suivre les congés payés

Décomposer les différents éléments de la rémunération globale

Gérer la fin du contrat de travail

Animation des relations sociales : mieux comprendre le rôle du CSE

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#) 



Public

Personnes en charge des RH : RRH, assistante RH



Prérequis

Aucun



Durée

4 jours non consécutifs, soit 28 heures



Dates et lieux

26-27 juin et 3-4 juillet 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 30 mai 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. Maximum



Coût pédagogique

1480 € nets de taxes



Intervenante

Delphine DEMAREZ

Objectifs pédagogiques

Maîtriser les sources du droit du travail

Sécuriser les pratiques dans le respect du cadre légal (temps de travail,..)

Connaître les droits et devoirs des membres du CSE

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, juridiques

Echanges de pratiques opérationnelles

Jeux de rôles, exercices concrets en sous-groupes

Exercices individuels

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation

Evaluation pendant la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à chaud à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Ressources humaines et relations sociales

Droit social pour managers

Contenu :

L'environnement juridique du travail

Se repérer dans les différents contrats

Durée et aménagement du temps de travail

Faire face à l'absentéisme du salarié et gérer l'inaptitude

Le manager face aux comportements fautifs des salariés

Les situations de rupture du contrat de travail

Les relations avec les partenaires sociaux

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#) 



Public

Encadrants, directeurs, managers, responsables de services



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

17-18 avril 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 14 mars 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. Maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenante

Delphine DEMAREZ

Objectifs pédagogiques

Maîtriser les fondamentaux du droit social pour mieux structurer ses pratiques managériales

Savoir gérer les situations disciplinaires

Connaître les droits et devoirs du CSE

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques et pratiques

Echanges de pratiques

Jeux de rôles et exercices pratiques

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à chaud à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Ressources humaines et relations sociales

Le CSE – Comité Social Économique



Contenu :

La mise en place du CSE – les élections professionnelles et les nouvelles obligations

- > Le déclenchement des élections
- > La préparation des élections
- > Le déroulement des élections (rappel)
- > Le conseil d'entreprise : mise en place et attributions

Attributions et pouvoirs du CSE dans les entreprises d'au moins 50 salariés

- > Attributions générales
- > Les consultations : organisation des trois blocs de consultations annuelles ou pluriannuelles
- > Le droit d'alerte
- > La BDES
- > Le délai d'examen suffisant
- > Autres attributions du CSE

Fonctionnement et Moyens du CSE

- > Les points communs à toutes les entreprises
- > Dans les entreprises d'au moins 50 salariés
- > La première réunion du CSE

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#)



Public

Toute personne en charge des ressources humaines, des relations sociales



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

1-2 juin 2023 à Niort
Date limite d'inscription : 2 mai 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. Maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenante

Delphine DEMAREZ

Objectifs pédagogiques

Clarifier la mise en place, les élections du CSE
Maîtriser les attributions et pouvoirs du CSE
Maîtriser le fonctionnement et les moyens du CSE

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, juridiques et pratiques
Echanges d'expériences et conseils pratiques pour maîtriser le CSE et sécuriser ses pratiques
Exercices en sous-groupes sur un règlement intérieur
Mises en situation : animer une réunion

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation
Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à chaud à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Formation SSCT des membres du CSE



Contenu :

Cadre réglementaire et prérogatives du CSE en matière de Santé, Sécurité et des Conditions de Travail

- > Missions du CSE en matière de SSCT : protection de la santé, sécurité, étude et contrôle, amélioration des conditions de travail, analyse des risques...
- > Informations et consultations du CSE en SSCT,
- > Fonctionnement SSCT du CSE : composition, rôle, réunions ordinaires et extraordinaires, convocations, ordre du jour, et PV, règlement intérieur,
- > Moyens de l'instance : heures de délégation, formations, moyens matériels et juridiques, le recours à l'expertise, le droit d'alerte et danger grave et éminent
- > Le droit à l'information : savoir se repérer dans les textes et documents essentiels (document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), rapport et programme annuels, ...)
- > Intervenants en prévention et fonctionnement

Méthodologie de détection et d'appréhension des risques professionnels et des conditions de travail

- > Accidents du travail et maladie professionnelle :
- > Identification des indicateurs et signaux d'alerte santé/sécurité :
- > la prévention des risques santé
- > L'efficacité du CSE en matière de SSCT



Public
Membres du CSE



Prérequis
Aucun



Durée
5 jours non consécutifs, soit 35 heures



Dates et lieux
13-14 – 27-28 mars et 10 avril 2023 à Niort
Date limite d'inscription : 21 février 2023



Nombre de stagiaires
4 pers. minimum et 12 pers. Maximum



Coût pédagogique
1850 € nets de taxes



Intervenante
Delphine DEMAREZ

Objectifs pédagogiques

Comprendre le rôle, les missions, droits et devoirs du CSE en matière de Santé, Sécurité et des Conditions de Travail
Savoir analyser une situation, réaliser des enquêtes AT et des inspections
Appréhender des thématiques d'actualité (RPS, Burn out, harcèlement, agissements sexistes)
Participer au développement de la prévention des risques professionnels

Méthodes pédagogiques

Echanges basés sur des apports théoriques, juridiques et pratiques
Etudes de cas pratiques, mises en situation
Apport d'outils

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation
Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à chaud à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



**Indicateur
de résultats**

1 groupe en intra en 2021 – 8 personnes formées
100% des stagiaires sont satisfaits de la formation

Ressources humaines et relations sociales

Formation économique des membres du CSE

Contenu :

Les deux parties peuvent être suivies indépendamment l'une de l'autre

1ère partie – 3 jours

- > L'organisation du CSE
- > Le fonctionnement du CSE
- > Les attributions du CSE
- > La gestion des budgets du CSE

2ème partie – 2 jours

- > Initiation à la lecture des documents comptables de l'entreprise
- > Lire et déchiffrer un bilan
- > Le compte de résultat et la vie de l'entreprise
- > Les chiffres clés
- > Donner un sens aux chiffres
- > L'état de santé de l'entreprise

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#) 



Public
Membres du CSE



Prérequis
Aucun



Durée
5 jours non consécutifs, soit 35 heures
Cette formation est proposée en deux parties distinctes



Dates et lieux
22-23-24 mai et 19-20 juin 2023 à Niort
Date limite d'inscription : 19 avril 2023



Nombre de stagiaires
4 pers. minimum et 12 pers. Maximum



Coût pédagogique
1 850 € nets de taxes



Intervenante
Delphine DEMAREZ – Carlos CONDESSA

Objectifs pédagogiques

Exercer efficacement ses attributions économiques
Lire et interpréter les comptes d'une entreprise
Se positionner en véritable interlocuteur auprès de la direction
Informers les salariés de la santé financière de l'entreprise

Méthodes pédagogiques

Echanges basés sur des apports théoriques, juridiques et pratiques
Etude de cas pratiques, mises en situation

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation
Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à chaud à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Indicateur de résultats

2 groupes en intra en 2022 – 9 personnes formées
100% des stagiaires sont très satisfaits et satisfaits de la formation

Réussir les Négociations Annuelles Obligatoires (NAO)

Contenu :

Préparer les NAO : réglementation et enjeux

- > Comment procéder à l'ouverture des NAO : l'appel à négocier par l'employeur ou par un DS
- > Clarifier la place de chaque participant : employeur, organisations syndicales et délégations syndicales
- > S'approprier les grandes étapes des NAO et les planifications dédiées
- > Valider les éléments à fixer lors de la 1ère réunion

Dérouler chaque étape de la NAO : les clés juridiques de réussite

- > Quels thèmes négocier dans l'entreprise ?
- > Amorcer le dialogue avec les syndicats
- > Négociations annuelles, triennales : Maîtriser les thèmes à aborder par « bloc » (suite à la loi Rebsamen)
- > Connaître les documents obligatoirement remis par l'employeur aux organisations syndicales

Négocier chaque thématique en toute sécurité

- > Veiller au bon déroulement des négociations
- > Conclure les négociations par un accord ou un échec

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#) 



Public

Managers, RRH, DRH, personne en charge de la négociation



Prérequis

Aucun



Durée

1 jour, soit 7 heures



Dates et lieux

2 mai 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 4 avril 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. Maximum



Coût pédagogique

370 € nets de taxes



Intervenante

Delphine DEMAREZ

Objectifs pédagogiques

S'approprier la méthode de préparation de la négociation annuelle obligatoire (NAO)

Construire sa NAO pour aboutir à la conclusion d'un accord

Maîtriser les thématiques abordées lors des négociations

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques et pratiques

Echanges entre les stagiaires et l'intervenante

Exercice en groupe sur un projet d'accord collectif

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à chaud à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Évaluer et développer les compétences



Contenu :

Développer ses capacités à évaluer au quotidien

- > Intégrer l'évaluation dans un processus itératif constant
- > Savoir poser les bonnes questions et recueillir des faits pour évaluer juste
- > Focaliser son observation sur les comportements maîtrisés ou non
- > Agir sur les comportements pour améliorer la performance

Fixer des objectifs négociés et mobilisateurs

- > Définir des objectifs réalistes, observables et mesurables
- > Formuler des objectifs sources d'implication
- > Elaborer le plan d'action, choisir les situations professionnelles propices à l'atteinte des objectifs
- > Evaluer les résultats de l'objectif

S'entraîner aux entretiens, à l'utilisation d'outils et de techniques efficaces

- > Disposer d'une méthode pour bien évaluer et fixer des objectifs
- > Développer des attitudes et comportements efficaces en entretien
- > Conduire un entretien de feed-back pour développer les compétences de ses collaborateurs
- > Savoir traiter les désaccords en situation d'évaluation



Public

Toute personne en charge d'évaluer des compétences, managers, DRH



Prérequis

Aucun



Durée

1 jour, soit 7 heures



Dates et lieux

5 juillet 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 1er juin 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. Maximum



Coût pédagogique

370 € nets de taxes



Intervenant

Christian LAVERGNE

Objectifs pédagogiques

Développer des habiletés managériales pour évaluer juste
Savoir observer et évaluer les compétences au quotidien de ses collaborateurs

Acquérir une méthode pour fixer des objectifs réalistes et mesurables
Elargir son registre managérial pour accompagner le développement de ses collaborateurs

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques illustrés d'exemples professionnels concrets
Echanges entre les stagiaires et l'intervenant
Exercices d'intégration

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation
Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Conduire l'entretien professionnel



Contenu :

Maîtriser les obligations légales relatives à la loi du 05/03/2014 et la loi Avenir

Déterminer la relation de l'entretien professionnel avec la mise en œuvre de la GPEC

Distinguer, analyser et évaluer les compétences

Accompagner l'élaboration d'un projet professionnel personnalisé

S'entraîner à dérouler l'entretien professionnel

Réaliser le suivi et veiller à la traçabilité des entretiens professionnels

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#)



Public

Manager, personnes en charge de faire passer les entretiens



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

9-10 mai 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 7 avril 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. Maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenante

Delphine DEMAREZ

Objectifs pédagogiques

Intégrer le cadre de la loi sur la Formation Professionnelle pour l'appliquer efficacement

Appréhender les enjeux stratégiques, les spécificités de l'entretien professionnel et leurs liens avec la GPEC et les processus RH

Accompagner le management dans l'exercice et la conduite de l'entretien professionnel

Acquérir une méthode, une attitude et des outils pour faciliter le déroulement de l'entretien, la relation avec le collaborateur

Méthodes pédagogiques

Remise d'outils et acquisition d'une méthode (trame d'entretien)

Entraînement à l'entretien professionnel à partir de cas concrets

Echanges et mutualisation d'expériences

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à chaud à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Réussir vos recrutements (rédaction d'annonce)

Contenu :

Quels sont les enjeux du recrutement ?

Comment piloter le recrutement en mode projet / Les étapes ?

Quelles sont les différentes phases de l'entretien ?

Quelles techniques d'entretien utiliser ?

Quels sont les temps forts de l'entretien ?

Comment organiser sa prise de décision ?

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#) 



Public

Directeurs, chargés de recrutement, responsables des ressources humaines



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

24-25 avril 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 24 mars 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. Maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenante

Delphine DEMAREZ

Objectifs pédagogiques

Définir sa stratégie de recherche des candidats

Mener un entretien de recrutement structuré

Assimiler les techniques de questionnement et reformulation

Savoir objectiver ses décisions de recrutement

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques

Mises en situation

Elaboration d'une grille d'évaluation et d'un compte rendu type d'entretien

Modalités d'évaluation

En début de formation : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation :

> Rédaction d'un plan de recrutement avec un rétro planning

> Grille d'aisance sur les qualités nécessaires à la conduite d'un entretien de recrutement

> Mise en situations et jeux de rôles (écoute active, la reformulation, présentation de l'entreprise et des objectifs)

> Elaboration d'une grille d'analyse de recrutement sur des critères objectifs et partagés

En fin de formation : grille d'évaluation finale

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à chaud à l'issue de la formation



Bien utiliser les réseaux sociaux pour recruter

Contenu :

Les différents réseaux sociaux pour recruter (avantages et inconvénients)

- > Les grandes familles de réseaux
- > La stratégie de positionnement de l'entreprise en fonction du poste recherché
- > Veille et outils
- > Cibler les candidats sur les réseaux

Offre d'emploi en ligne

- > Visibilité sur LinkedIn ou sur Viadeo
- > Diffuser des annonces gratuitement : Facebook, Twitter, Pinterest, Le bon coin...
- > Les règles et obligations légales



Public

Personne en charge des recrutements



Prérequis

Aucun



Durée

1 jour, soit 7 heures



Dates et lieux

25 mai 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 25 avril 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. Maximum



Coût pédagogique

370 € nets de taxes



Intervenante

Dorothee Jarry Rousselle ou Anaïs Barbier

Objectifs pédagogiques

Connaître l'environnement et les outils relatifs au recrutement sur Internet

Utiliser les ressources pour recruter sur Internet

Identifier les étapes du recrutement sur Internet

Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique

Mise en situation écrite

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à chaud à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Ressources humaines et relations sociales

Le télétravail : un nouveau mode d'organisation du travail

Contenu :

Télétravail : De quoi parle-t-on ?

Le télétravail : avantages / inconvénients / points de vigilances

Le cadre réglementaire du télétravail : accords collectifs / charte / avenant au contrat de travail

Comment mettre en place le télétravail

Les étapes clés (fil conducteur pour votre structure)

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#) 



Public

DRH, RRH, Toute personne en charge de mettre en place le télétravail au sein de l'entreprise



Prérequis

Aucun



Durée

1 jour, soit 7 heures



Dates et lieux

30 mai 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 2 mai 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. Maximum



Coût pédagogique

370 € nets de taxes



Intervenante

Delphine DEMAREZ

Objectifs pédagogiques

Connaître le cadre juridique du télétravail

Mettre en place le télétravail

Savoir mettre en place de manière méthodologique le Télétravail

Méthodes pédagogiques

Etudes de cas

Quiz sur l'aspect juridique du télétravail

Chaque participant détermine les enjeux du télétravail dans son organisation de travail

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à chaud à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation





Formations

Prévention - Santé Sécurité

- > Réaliser votre Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)
- > Manager les risques psychosociaux au quotidien
- > Prévenir le harcèlement moral au travail
- > Prévenir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes
- > Référents CSE : Lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes
- > Comprendre, prévenir et gérer son stress professionnel
- > Gestes et postures : prendre soin de sa santé physique au travail
- > Prévenir les risques de chutes de plain-pied
- > Hygiène et entretien des locaux

Réaliser votre Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)



Contenu :

Pourquoi évaluer les risques professionnels ?

Méthodologie d'évaluation des risques

Construction du Document Unique

OPTION :

Accompagnement opérationnel à la mise en œuvre ou au renouvellement de votre DUERP.

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#)



Public

Personne en charge de la réalisation du DUERP



Prérequis

Aucun



Durée

1 jour, soit 7 heures



Dates et lieux

15 juin 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 15 mai 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

370 € nets de taxes



Intervenant

Delphine DEMAREZ ou Paul PASQUINI

Objectifs pédagogiques

Identifier et évaluer les risques de l'entreprise

Réaliser le Document Unique

Formaliser le plan de prévention des risques

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques et pratiques

Echanges d'expériences et conseils pratiques pour maîtriser l'élaboration du DUERP

Exercices en sous-groupes sur un DU

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation mais également évaluations formatives au cours de la formation

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à chaud à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Manager les risques psychosociaux au quotidien



Contenu :

Connaître les RPS dans son environnement professionnel

Prendre du recul sur soi, pour mieux accompagner et prévenir les RPS

Agir et manager les RPS au quotidien

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#)



Public

Dirigeants, managers



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

22-23 juin 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 22 mai 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

1300 € nets de taxes



Intervenant

Marc HERRERO

Objectifs pédagogiques

Connaître les RPS dans son environnement professionnel

Mieux se connaître et prendre du recul sur soi, un levier pour réguler et prévenir les RPS

Prendre du recul sur sa pratique de manager et élaborer son plan de progression pour prévenir et réguler les RPS au quotidien

Méthodes pédagogiques

Réflexion sur le thème (prise de recul et prise de conscience, auto-diagnostic...) à partir de situations vécues

Apports théoriques ciblés

Mises en situation, jeux de rôle, réflexions en sous-groupes

Exercices de mises en pratiques des outils proposés (analyser des situations réelles)

Modalités d'évaluation

Grille de positionnement en début et à la fin de la formation sur les principaux objectifs

Test de connaissance sur les RPS (questionnaire Klaxoon)

Grille d'évaluation des acquis à l'issue de chaque exercice permettant de mettre en œuvre les outils proposés sur des situations réelles

Plan d'action individuel formalisé pour traduire les apports en actions concrètes dans son management

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à chaud à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Indicateur de résultats

4 groupes en intra en 2021 – 19 personnes formées

100% des stagiaires sont satisfaits de la formation

Prévenir le harcèlement moral au travail



Contenu :

De quoi parle t'on quand on parle de harcèlement ?

- > Etat des lieux : travail sur les représentations, échanges
- > Quizz : jeu de questions-réponses
- > Synthèse du formateur et présentation d'apports juridiques
- > Définitions des différentes formes de harcèlement
- > Les responsabilités et obligations de l'employeur
- > Les droits et les recours pour les victimes, les sanctions pour les auteurs

Prévenir et gérer les situations de harcèlement

- > Travail en sous-groupes
 - > Les indicateurs de situation de harcèlement
 - > Les mesures en matière de prévention, les outils de communication
 - > Les modalités d'intervention selon chaque fonction : employeur, membre du CSE...
- > Retours en grand groupe : échanges, débat
- > Ce que dit la loi : synthèse du formateur
 - > Ce que l'on peut faire, comment, avec qui, les instances à contacter



Public

Managers, référents, direction, membres du CSE



Prérequis

Aucun



Durée

1 jour, soit 7 heures



Dates et lieux

5 avril 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 3 mars 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

370 € nets de taxes



Intervenant

Dominique DUMONT

Objectifs pédagogiques

Identifier les différentes situations de harcèlement dans un cadre professionnel

Connaître le cadre juridique et les obligations de chacun face à des situations de harcèlement

Réagir selon la loi dans des situations de harcèlement

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques et pratiques

Exercices et travaux de groupe et de sous-groupes

Exemples de cas concrets

Fiches supports pédagogiques

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation

Questionnaire écrit en fin de formation pour validation des acquis

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Indicateur de résultats

1 groupe en intra en 2021 – 3 personnes formées
100% des stagiaires sont satisfaits de la formation

Prévenir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes



Contenu :

Rappel : notions juridiques et approfondissements ; quelques chiffres

Réalité du harcèlement et représentation

Comment agir ?

La stratégie de l'agresseur (30 min)

Accueillir un collaborateur victime ou témoin (45 min)

Travail d'intersession (optionnel) 0,5 jours

- > Retour d'expériences et de situations rencontrées
- > Echanges / analyse / conseils
- > Validation / ancrages
- > Approfondissements

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#)



Public

Managers, membres du CSE, service RH



Prérequis

Aucun



Durée

1 jour, soit 7 heures



Dates et lieux

12 septembre 2023 à Niort
Date limite d'inscription : 11 août 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

370 € nets de taxes



Intervenants

Dominique DUMONT ou Morgane CANTRELLE

Objectifs pédagogiques

Distinguer le harcèlement sexuel et les agissements sexistes d'autres comportements, dans ses manifestations, causes et conséquences
Connaître les obligations de l'employeur et les prérogatives du CSE en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes
Identifier les différents moyens et bonnes pratiques pour prévenir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail
Comprendre les freins à l'expression des salariés et comment accompagner les victimes dans leurs choix

Méthodes pédagogiques

Echanges basés sur des apports théoriques et pratiques
Etude d'un cas pratique en entreprise
Synthèse des bonnes pratiques

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation
Quiz, exercices, étude de cas pour validation des acquis de la formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Référent CSE : Lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes



Contenu :

Représentations et réalités du harcèlement sexuel au travail

Quels rôles dans l'entreprise ?

Prévenir et réagir en situation

Accueillir et accompagner un salarié victime ou témoin

Synthèse

Travail d'intersession (optionnel) 0,5 jours

- > Retour d'expériences et de situations rencontrées
- > Echanges / analyse / conseils
- > Validation / ancrages
- > Approfondissements

[Cliquez ici pour consulter le contenu détaillé de la formation](#)



Public

Membres du CSE, Référents CSE « Lutte contre le HSAS »



Prérequis

Aucun



Durée

1 jour, soit 7 heures



Dates et lieux

26 mai 2023 à Niort
Date limite d'inscription : 26 avril 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

370 € nets de taxes



Intervenante

Morgane CANTRELLE

Objectifs pédagogiques

Distinguer le harcèlement sexuel et les agissements sexistes d'autres comportements, dans ses manifestations, causes et conséquences
Comprendre le rôle des représentants du personnel et détailler le champ d'action du référent CSE
Identifier les leviers du CSE pour faire émerger la parole et contribuer à la prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes au travail
Connaître les principes à respecter pour recueillir la parole des témoins et victimes et les accompagner dans leurs démarches

Méthodes pédagogiques

Echanges basés sur des apports théoriques et pratiques
Etude d'un cas pratique en entreprise
Synthèse des bonnes pratiques

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation
Quiz, exercices, étude de cas pour validation des acquis de la formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Comprendre, prévenir et gérer son stress professionnel



Contenu :

Comprendre le stress

- > Qu'est-ce que le stress ?
- > Apprendre à identifier son stress
- > Identifier ses facteurs de stress récurrents (temps, difficulté relationnelle, contrôle etc.)
- > Décrypter sa réaction au stress (cognitive, émotionnelle, physique, comportementale)
- > Prendre conscience des conséquences du stress

Prévenir et gérer son stress

Prendre du recul : raisonner différemment

- > Rationaliser sa perception de ses contraintes et de ses ressources
- > Différencier le stress positif du stress négatif
- > Apprendre à ne pas "ruminer" une situation passée
- > Identifier et changer ses monologues intérieurs générateurs de stress
- > Comprendre et transformer ses automatismes de pensées et d'actions

Se relaxer et gérer le plan mental

- > Utiliser des techniques corporelles simples et rapides
- > Favoriser une respiration équilibrante.

Gérer son émotion

- > Apprendre à exprimer efficacement son ressenti
- > Décoder son émotion

S'affirmer

- > Dire les choses sans agressivité

Améliorer ses équilibres de vie

- > Respecter des règles d'hygiène physique et mentale



Public

Tout public en situation de « pression professionnelle »



Prérequis

Aucun



Durée

3 jours consécutifs, soit 21 heures



Dates et lieux

26-27-28 avril 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 27 mars 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

1110 € nets de taxes



Intervenant

Jean-Marc MARTIN

Objectifs pédagogiques

Comprendre les mécanismes du stress afin de mieux le gérer dans sa pratique professionnelle

Apprendre à repérer les signes précurseurs du stress

Connaître les facteurs inutiles de stress

Développer des ressources et de nouvelles stratégies d'actions dans les situations récurrentes de stress

Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, échanges entre participants et d'exercices de récupération, de détente et de remise en énergie

Traitement de cas pratiques et expérimentation de techniques enseignées

Modalités d'évaluation

Quiz écrit en fin de formation pour validation des acquis

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Gestes et postures : prendre soin de sa santé physique au travail



Contenu :

Définitions de base (risque, AT, MP, TMS, pénibilité, manutention, transport manuel...)

- > Statistiques
- > Conséquences pour le salarié et l'entreprise

Fonctionnement de la mécanique humaine

La place de l'activité physique : caractérisation (gestes, postures, efforts, charges...)

- > Notions élémentaires d'anatomie et physiologie
- > Les facteurs aggravants

Les principales lésions relatives au disque intervertébral

Identification des facteurs de risques

Les principes généraux de prévention

Observation et analyse d'une situation de travail (position assise, debout, travail dynamique...)

- > Notions d'ergonomie : l'outil OAP : observer, analyser et proposer

Propositions d'améliorations afin d'éviter ou de réduire les risques



Public

Tout salarié souhaitant améliorer sa capacité à prévenir les risques liés à l'activité physique et à proposer des pistes d'améliorations en termes d'aménagements techniques et organisationnels



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

12-13 octobre 2023 à Niort
Date limite d'inscription : 12 septembre 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenant

Emmanuelle CEFFA ou Raphaël CHASTREY

Objectifs pédagogiques

Caractériser l'activité physique dans sa situation de travail
Situer l'importance des atteintes à la santé (AT/MP) liées à l'activité physique professionnelle et les enjeux humains et économiques pour le personnel et l'entreprise
Caractériser les dommages potentiels liés à l'activité physique en utilisant les connaissances relatives au fonctionnement du corps humain
Détecter les risques d'atteintes à sa santé et les mettre en lien avec les éléments déterminant son activité physique
Proposer des améliorations de sa situation de travail à partir des déterminants identifiés, participer à leur mise en œuvre et à leur évaluation

Méthodes pédagogiques

Utilisation d'exercices vidéo ludiques avec le logiciel « Garodos »,
Mises en situation, questions-réponses

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation
Quiz écrit en fin de formation pour validation des acquis
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Prévenir les risques de chutes de plain-pied



Contenu :

Enjeux de la prévention

Un risque souvent sous-estimé, pourtant des accidents plus fréquents qu'on ne le pense

- > Quelques chiffres clés, chocs (comparaison secteur).

Qu'entend-on par chute de plain-pied ?

Quelques définitions

- > Glissades, faux pas, trébuchements et autres pertes d'équilibre

Les chutes et glissades de plain-pied représentent un risque auquel chacun peut être confronté.

Identifier les risques liés aux déplacements à pied sur le lieu de travail

Lister les risques dans ses activités

Définition du danger, du risque

- > Le mécanisme d'apparition du dommage

Le cadre réglementaire lié aux déplacements : rappel points clés

Les responsabilités respectives des employeurs et des salariés : messages clés

- > Articles Code du travail
- > Principes généraux de prévention applicables à tous les acteurs.

Mise en pratique : exemples sur quelques situations constatées et issus du quotidien

- > Réfléchir sur les causes d'accidents
- > Réfléchir sur les conséquences
- > Rôle et coordination des acteurs pour prévenir les risques
- > Analyser les situations de travail et mettre en place des actions correctives pour prévenir les chutes de plain-pied.



Public

Tout public



Prérequis

Aucun



Durée

0,5 jour, soit 3 heures 30



Dates et lieux

5 mai 2023 matin à Niort

Date limite d'inscription : 5 avril 2023



Nombre de stagiaires

3 pers. minimum et 10 pers. maximum



Coût pédagogique

185 € nets de taxes



Intervenante

Emmanuelle CEFFA

Objectifs pédagogiques

Développer une culture de la prévention

Connaître les différents types d'accidents de plain-pied dans son activité et leurs conséquences

Identifier les facteurs de risque à l'origine des accidents, les mesures de prévention : mettre en place des actions correctives

Méthodes pédagogiques

Exposés théoriques

Discussions, échanges d'expérience, exercices en sous-groupes

Etudes de cas

Modalités d'évaluation

Questionnaire de positionnement en début de formation

Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation (étude de cas)

Bilan oral et questionnaire de satisfaction à chaud à l'issue de la formation

Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Hygiène et entretien des locaux

Contenu :

Partie théorique

- > Les différences entre l'hygiène et le nettoyage
 - > L'hygiène
 - > Le nettoyage
 - > Les éléments de sécurité
- > Conséquences sur la nature du travail à effectuer et sur les techniques à mettre en œuvre
- > Distinguer les différents produits, leurs conditions et risques d'utilisation, leur dosage
- > Adapter les différentes techniques d'entretien aux différents types de sol et matériels

Partie pratique

- > Mises en situation
- > Mise en application des techniques
 - > Discussion sur les possibilités d'organisation et planification des périodicités à mettre en œuvre pour le respect maximal des règles d'hygiène
- > Evaluation des connaissances acquises
 - > Test individuel écrit puis corrigé avec le groupe, conservé par les stagiaires



Public

Personnel assurant l'entretien de locaux collectifs : crèches, écoles, restaurants scolaires ou collectifs, gymnases, locaux techniques, bâtiments administratifs...



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures



Dates et lieux

25-26 septembre 2023 à Niort

Date limite d'inscription : 25 août 2023



Nombre de stagiaires

4 pers. minimum et 12 pers. maximum



Coût pédagogique

740 € nets de taxes



Intervenant

Raphaël CHASTREY

Objectifs pédagogiques

Transmettre aux agents chargés de l'entretien des locaux les règles de base en matière d'hygiène et de nettoyage professionnel
Comprendre et maîtriser les différents aspects techniques du métier
Améliorer l'organisation du travail pour une plus grande efficacité

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques de base illustrés d'exemples issus de la pratique des participants
Etude de cas pratiques et mises en situation
Exercices d'intégration adaptés

Modalités d'évaluation

Test de positionnement individuel en amont de la formation
Quiz écrit en fin de formation pour validation des acquis
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation



Conditions générales

Délai

- > Les inscriptions sont enregistrées par ordre d'arrivée.
Nous vous conseillons de vous inscrire le plus tôt possible.

Convocation

Elles sont envoyées 15 jours avant la date du stage, elles font mention :

- > Du lieu précis (adresse et salle), des horaires de la formation
- > De l'intitulé du stage et du nom de l'intervenant.

Convention

- > Une convention de formation est établie pour chaque stage et envoyée à l'employeur, précisant l'ensemble des modalités et des informations nécessaires.

Présence et attestation

- > Les stagiaires doivent quotidiennement signer la feuille d'émargement.
- > En fin de stage, une attestation est délivrée à chaque participant.

Modalités de règlement

- > Le règlement s'effectue à l'issue de la formation sur présentation de la facture.
- > En cas d'abandon en cours du stage par un participant, l'intégralité du prix de la formation sera facturée.

Hébergement

- > Cohérences ne prend en charge ni hébergement, ni restauration.
- > Une liste des hôtels sera fournie sur simple demande.

Conditions d'accès

- > Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap

Inscriptions

- > Sur notre site : www.coherences.fr
- > Par mail : e.talvat@coherences.fr
- > Par téléphone : **05.49.09.05.36**
- > Par courrier : **Cohérences – 552, avenue de Limoges, 79000 NIORT**

Après réception du bulletin d'inscription, un email de validation vous est envoyé.

En cas d'insuffisance de participants, nous pouvons être amenés à annuler un stage.

Nous vous en informons alors 20 jours à l'avance.

Accès à la formation pour tous

-25% Si vous financez votre formation personnellement.

