

# CATALOGUE

**Investir dans la formation c'est conjuguer au présent mais aussi au futur le souci des hommes et le souci des résultats**

**Philippe Bloch**



Siège social :

25, avenue de la République  
78500 SARTROUVILLE

**Tel : 06 17 27 65 48**

[oblance.formations@gmail.com](mailto:oblance.formations@gmail.com)

[www.oblance-formations.fr](http://www.oblance-formations.fr)

SARL au capital de 7.500 € créée le 24/09/2010

RCS Versailles n° 525 370 946

SIRET : 525 370 946 00010

Code APE : 8559A

Organisme de formation n° 11788216978

Gérante : Odile Bouvinet-Leroy

## Table des matières

CGV.....	3
Nos convictions.....	3
Secrétaire et assistan(e) – Les pratiques du métier .....	5
Assistant(e) d'équipe – jouer son rôle d'interface .....	6
Assistant(e) de direction, devenir partenaire .....	7
Prendre des notes et rédiger des comptes-rendus.....	8
Organiser vos événements avec succès.....	9
Cycle Assistant(e) .....	10
Cycle Office Manager.....	11
Prendre ses fonctions de Manager .....	12
Prévenir les situations délicates et désamorcer les conflits .....	13
Mieux se connaître pour mieux communiquer - Manager.....	14
S'approprier le rôle de manager – outils et méthodes .....	15
Manager de managers.....	16
Déléguer et responsabiliser, les bonnes pratiques managériales .....	17
Manager de proximité .....	18
Animer et motiver son équipe.....	19
Organiser le travail de son équipe.....	20
Devenir tuteur D'entreprise .....	21
Pratiquer le co-développement .....	22
Gestion du temps et des priorités.....	23
Classer utile, rapide et efficace .....	24
Prise de notes et rédaction de compte-rendus .....	25
Communiquer efficacement par email.....	26
Formation de Formateur .....	27
Mettre en place une politique de formation performante.....	28
Formateur occasionnel.....	29
Concevoir des formations de qualité .....	30
Les droits des Usagers – Loi 2002-2.....	31
Mieux communiquer dans le secteur de la santé et du médico-social .....	32
Gérer les conflits dans le secteur de la santé et du médico-social .....	33
L'équipe .....	34



## *Article 1 : Modalités de règlement*

Le paiement sera dû à réception de la facture.

A régler : par virement ou chèque bancaire à l'ordre d'Oblance Formations et Conseil sur présentation de facture et d'attestation de présence.

## *Article 2 : Pénalités de retard*

Les indemnités de retard de paiement sont calculées sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, assorties d'une pénalité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

Oblance ne pratique pas d'escompte

## *Article 3 : Inexécution totale ou partielle de la convention*

En cas d'inexécution partielle ou totale de l'action de formation, Oblance Formations et Conseil rembourse au cocontractant les sommes indûment perçues (article L.6354-1 du Code du Travail)

## *Article 4 : Dédit ou abandon*

En cas de dédit par le cocontractant à moins de 8 jours francs avant le début de l'action mentionnée à l'article 4, nous facturerons 30% du montant total TTC dû. En cas d'abandon en cours de formation par un ou plusieurs stagiaires, le présent contrat est résilié selon les modalités financières suivantes : paiement intégral de l'action de formation au bénéfice de l'organisme formateur.

## *Article 5 : Différends éventuels*

Tout litige qui pourrait naître à l'occasion de l'application du présent contrat fera en premier lieu l'objet d'une médiation qui sera demandée au CMAP auquel les parties déclarent adhérer.

Les parties s'engagent à payer chacune la moitié des frais de médiation et à apporter toute la collaboration nécessaire à la recherche d'une solution amiable.

Enfin, elles s'engagent à garder strictement confidentiels tous les échanges de paroles, de courriers ou de documents qui auront lieu au cours de la procédure de médiation.

Si une contestation ou un différend ne peuvent être réglés à l'amiable, le tribunal de Versailles est seul compétent pour régler le litige.

## NOS CONVICTIONS

J'ai créé ma structure pour être libre de transmettre et d'accompagner selon mes valeurs et mes convictions en matière de pédagogie.

L'apprentissage ne se suffit pas à lui-même, la relation formateur- apprenant doit être modelée au cas par cas de façon à le stimuler et à sécuriser le parcours pour que le projet aboutisse.

Personnaliser, individualiser, être agile, c'est ce que nous faisons depuis 10 ans.

Aimer apprendre, donner envie d'apprendre, redonner envie d'apprendre et avec un ingrédient incontournable : le plaisir.

C'est ce qui nous anime au quotidien afin d'être un levier de performance pour le participant.

L'équipe est donc constituée de profils différents pour pouvoir s'adapter et répondre aux besoins.

### *Formations sur-mesure*

Toutes les formations proposées dans le catalogue peuvent être personnalisées en fonction de vos besoins :

- Construire un programme en choisissant différents objectifs pédagogiques dans les formations existantes.
- Construire un programme que vous n'auriez pas trouvé dans le catalogue

Les tarifs annoncés pourraient alors être modifiés selon les aménagements demandés.

### *Formations « catalogue »*

Les tarifs indiqués s'entendent hors taxe, Oblance étant exonérée de TVA. Ils ne comprennent pas les frais de déplacement hors région parisienne, le cas échéant.

La documentation pédagogique pour les participants est transmise au format PDF. Si une impression était nécessaire, elle reste à la charge du client.

### *Présentiel ou classe virtuelle*

Toutes nos formations sont proposées en présentiel dans vos locaux, à distance grâce aux derniers outils digitaux, ou en mode mixte, intégrant des activités digitales (mur digitaux et quiz...) à réaliser ou à alimenter à distance avant, pendant ou après le présentiel.

### *Taille maximum des groupes*

Que ce soit en présentiel ou en distanciel, nous recommandons des groupes de 8 à 10 personnes maximum, afin de laisser à chacun le temps de s'exprimer et de participer aux différents exercices et jeux de rôles proposés.

## SECRÉTAIRE ET ASSISTANT(E) – LES PRATIQUES DU MÉTIER

**Public visé** : Cette formation s'adresse aux secrétaires et assistant(e)s

**Pré-requis** : Aucun

**Durée** : 2 jours

**Tarif** : 2600€HT

**Objectif pédagogique** : Optimiser l'organisation de vos tâches grâce à une gestion efficace de votre temps et de vos priorités, tout en construisant des relations solides avec vos interlocuteurs et votre manager

- Gérer son temps et organiser ses tâches
- Mettre en place des méthodes améliorant son efficacité en dépassant ses freins
- Planifier ses tâches et activités en fonction des priorités liées à sa fonction
- Maîtriser l'impact qu'ont les interlocuteurs dans son organisation quotidienne
- Préserver son équilibre pour être plus productif en se préservant du stress
- Optimiser sa gestion du temps dans un cadre professionnel

### **Programme de la formation :**

#### **Se positionner dans l'organisation**

Exercice : positionnement dans l'organisation et missions. Test "Manager son manager".

#### **Gérer son activité**

Exercice : Test des drivers et réflexion collective

#### **Connaître ses "voleurs" de temps et gérer son stress**

Exercice : Nuage de mots avec les perturbateurs, test des voleurs de temps, test sur la chronobiologie et réflexion collective

#### **Les maladies du temps**

Exercice : Carte mentale sur l'interruption, définir ses priorités avec la matrice d'Eisenhower, liste de tâches à reclasser, test sur la capacité à dire non, échanges de techniques, réflexion avec carte mentale et échanges

#### **Lois et méthodes supplémentaires**

Exercice : Test de différentes applications pour gagner du temps

### **Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de debriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### **Modalités d'évaluation :**

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## ASSISTANT(E) D'ÉQUIPE – JOUER SON RÔLE D'INTERFACE

**Public visé :** Cette formation s'adresse aux secrétaires et assistant(e)s

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 2 jours

**Tarif :** 2600€HT

**Objectif pédagogique :** Comprendre comment jouer un rôle clé dans le développement de l'efficacité de l'équipe en rationalisant l'organisation et les méthodes de travail et en favorisant la synergie

- Comprendre son rôle et ses missions, les attendus de la hiérarchie
- S'adapter aux attentes et besoins d'une équipe
- Faciliter le travail de chacun et le travail collectif.
- Développer des réflexes constructifs et son sens de la diplomatie.
- Favoriser le développement de la synergie d'équipe.

### **Programme de la formation :**

#### **Renforcer la synergie du binôme**

Exercice : réflexion individuelle et autodiagnostic

#### **Contribuer à l'efficacité de l'équipe**

Exercice : mise en situation en binôme

#### **Jouer un rôle d'interface**

Exercice : étude de cas en sous-groupe

#### **Participer à un climat relationnel favorable**

Exercice : brainstorming et analyse en sous-groupe, autodiagnostic

#### **Gérer les tensions et les situations difficiles**

Exercice : mise en situation sur les bases de situations vécues par les stagiaires

#### **Etablir un plan d'actions personnel et choisir son « coach »**

Exercice individuel : rédaction de son plan d'actions concret, formation des binômes de coaching et planification des rendez-vous après présentiel

### **Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### **Modalités d'évaluation :**

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## ASSISTANT(E) DE DIRECTION, DEVENIR PARTENAIRE

**Public visé :** Cette formation s'adresse aux secrétaires et assistant(e)s

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 2 jours

**Tarif :** 2600€HT

**Objectif pédagogique :** Gagner en assertivité et en efficacité en développant son sens de l'organisation et des priorités, proactivité, facilité à communiquer, esprit d'analyse et de synthèse.

- Gérer ses priorités en synergie avec celles de sa direction
- Être force de proposition pour un fonctionnement optimal du binôme assistant(e) de direction / directeur
- Prendre de la hauteur pour jouer pleinement son rôle de relais d'information
- Agir auprès des équipes en tant qu'interlocuteur efficace et reconnu

### Programme de la formation :

#### Se situer dans son métier

Exercice : Réflexion en sous-groupe sur le périmètre des missions

#### Renforcer la synergie assistant/manager

Exercice : Autodiagnostic, analyse en binôme

#### Améliorer son organisation personnelle

Exercice : Etude de cas en sous-groupe, mise en pratique des outils et méthodes

#### Se positionner en relais

Exercice : Mise en situation

#### Entretenir des relations efficaces avec les collègues et la hiérarchie

Exercice : mise en situation sur les bases de situations vécues par les stagiaires

#### Etablir un plan d'actions personnel et choisir son « coach »

Exercice individuel : rédaction de son plan d'actions concret, formation des binômes de coaching et planification des rendez-vous après présentiel

### Moyens pédagogiques :

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### Modalités d'évaluation :

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## PRENDRE DES NOTES ET RÉDIGER DES COMPTES-RENDUS

**Public visé :** Cette formation s'adresse aux secrétaires et assistant(e)s

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 2 jours

**Tarif :** 2600€HT

**Objectif pédagogique :** Structurer ses notes et faire des synthèses efficaces et fidèles

- Identifier le type de compte rendu selon la réunion, l'objectif, les participants
- Se préparer sur les plans matériel et intellectuel
- Choisir les outils et techniques adaptés (grille, carte mentale, abréviations)
- Prendre des notes directement sur ordinateur grâce aux astuces de Word
- Rédiger et présenter un compte rendu
- Relire et valider avant envoi

**Programme de la formation :**

### Contexte général et définitions

Exercice fil rouge : Chacun identifie ce qu'il a à gagner à mieux rédiger des comptes rendus et réalise son plan de progression

### Prendre des notes efficacement

Exercice fil rouge : Simulation de réunions. Les participants prennent les notes associées et font une restitution au groupe. Une analyse collective montre ce qui a été bien réalisé et ce qu'il faut améliorer.

### Construire la structure du compte rendu

Exercice fil rouge : Sur la base des informations recueillies dans l'exercice précédent, les participants réalisent le plan du compte rendu et font un premier brouillon

### Présenter et rédiger le compte rendu

Exercice fil rouge : Le brouillon élaboré est progressivement transformé en compte rendu final

**Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

**Modalités d'évaluation :**

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## ORGANISER VOS ÉVÉNEMENTS AVEC SUCCÈS

**Public visé :** Cette formation s'adresse aux secrétaires et assistant(e)s

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 2 jours

**Tarif :** 2600€HT

**Objectif pédagogique :** Organiser avec efficacité vos événements professionnels et travailler en "mode projet" afin d'en garantir la réussite et vous faire reconnaître comme organisateur et gestionnaire

Comprendre son rôle et ses missions, les attendus de la hiérarchie

- Cadrer les enjeux de l'événement professionnel
- Organiser l'événement en mode projet
- Coordonner les parties prenantes à l'événement
- Garantir le suivi et la maîtrise du projet
- Définir la communication de l'événement

### **Programme de la formation :**

#### **Comprendre les enjeux d'un événement professionnel**

Exercice : Brainstorming, réflexion en binôme et sous-groupe, partage de pratiques

#### **Organiser un événement professionnel en "mode projet"**

Exercice : Réalisation d'une étude de cas fil rouge en sous-groupe autour de différents événements professionnels

#### **Négocier avec les prestataires et proposer une organisation cohérente**

Exercice : Étude de cas fil rouge : présenter sa proposition, bien négocier.

#### **Suivre et maîtriser l'événement professionnel**

Exercice : Étude de cas fil rouge : construire un budget et un rétro-planning.

#### **Communiquer autour de l'événement professionnel**

Exercice : Réflexion en binôme et en sous-groupe, élaboration des bonnes pratiques et création de supports.

#### **Établir un plan d'actions personnel**

Exercice individuel : rédaction de son plan d'actions concret

### **Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de debriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### **Modalités d'évaluation :**

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## CYCLE ASSISTANT(E)

**Public visé :** Cette formation s'adresse aux secrétaires et assistant(e)s

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 3 x 2 jours, soit 6 jours

**Tarif :** 7800€HT

**Objectif pédagogique :**

- Maîtriser les indispensables à l'exercice du métier d'assistant(e) aujourd'hui.
- Adopter des comportements professionnels.
- Développer son autonomie/sa confiance en soi.
- Les acquis du cycle sont : le positionnement : rôles et missions de l'assistant(e) ; les compétences clés : organisation/gestion des priorités, gestion de l'information/classement, expression écrite sur tout support/orale, techniques de communication.

**Programme de la formation :**

**PARTIE 1 : Répondre aux sollicitations du manager et de l'équipe et organiser la mise à disposition des informations (2 jours)**

- Définir les rôles et les missions
- Savoir travailler avec le manager et l'équipe
- Gérer les informations et les mettre à disposition
- Activités à distance

**PARTIE 2 : Maîtriser les écrits professionnels (2 jours)**

- Courriers et e-mails
- Réaliser des comptes rendus simples
- Réussir ses synthèses : notes, bilan, étude de dossiers
- Activités à distance

**PARTIE 3 : Gérer ses priorités et renforcer ses compétences relationnelles (2 jours)**

- Gérer le temps et les priorités
- Communiquer efficacement
- Renforcer son aisance relationnelle
- Accueillir un visiteur

**Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de debriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

**Modalités d'évaluation :**

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## CYCLE OFFICE MANAGER

**Public visé :** Cette formation s'adresse aux office managers en devenir ou souhaitant se perfectionner

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 4 modules de 2 à 3 jours, soit 9 jours

**Tarif :** 11700€HT

**Objectif pédagogique :** Maîtriser son rôle d'Office Manager, ainsi que les principes de base de comptabilité et de gestion des RH. Comprendre son rôle et ses missions, les attendus de la hiérarchie

- Clarifier son rôle et ses missions
- Connaître l'essentiel de la Comptabilité et de la gestion RH
- Gérer son temps
- Maîtriser son rôle de manager

### *Programme de la formation :*

#### **MODULE 1 : Clarifier son rôle et ses missions pour faciliter la communication 2J**

- Situer les missions de l'office manager
- Jouer son rôle d'interface de la communication
- Être acteur du climat relationnel de l'entité
- Gérer son stress efficacement

#### **MODULE 2 : COMPTABILITE ET RH 3J**

- Maîtriser l'essentiel de la comptabilité
- Maîtriser le fonctionnement du bilan et du compte de résultat
- Accroître ses compétences en gestion
- Gérer le personnel au quotidien

#### **MODULE 3 : Gérer son temps efficacement 2J**

- Comprendre sa relation au temps et analyser son organisation
- Mettre en place une stratégie temps pour mieux se préserver
- Utiliser des outils de maîtrise du temps et de gestion de l'information pertinents

#### **MODULE 4 : Clarifier ses rôles et responsabilités de manager 2J**

- Adapter son style de management à ses collaborateurs
- Développer l'autonomie et la motivation de ses collaborateurs
- Gérer des situations difficiles

### *Moyens pédagogiques :*

**Pédagogie active :** autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

**Pédagogie digitale :** présentation et utilisation d'outils digitaux

### *Modalités d'évaluation :*

**Au démarrage :** questionnaire d'auto-positionnement

**En cours de formation :** quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

**En fin de formation :** questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## PRENDRE SES FONCTIONS DE MANAGER

**Public visé :** Cette formation s'adresse aux managers et futur(e)s managers

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 3 jours

**Tarif :** 3900€HT

**Objectif pédagogique :** Comprendre comment mieux se positionner dans son équipe et acquérir les réflexes essentiels pour se rendre efficace dans sa nouvelle fonction de manager. Obtenir les outils opérationnels pour maîtriser les fondamentaux de ces nouvelles responsabilités

- Adapter son style de management en fonction des collaborateurs
- Mobiliser et motiver les membres de son équipe
- Responsabiliser ses collaborateurs et déléguer des missions
- Conduire l'entretien d'évaluation
- Maîtriser les techniques de communication et les savoir-être
- Conduire une réunion et gérer les situations délicates

**Programme de la formation :**

### **Connaitre son style de management**

Exercice : Autodiagnostic, analyse en binôme

### **Diriger l'équipe**

Exercice : Mise en situation sur les bases de scénarios

### **Motiver l'équipe**

Exercice : Questionnaire, réflexion et analyse en sous-groupe

### **Responsabiliser l'équipe**

Exercice : Mise en situation sur les bases de scénarios

### **Évaluer l'équipe**

Exercice : Construction des étapes, réflexion en sous-groupe, rédaction d'objectif, mise en situation

### **Gérer les situations délicates**

Exercice : mise en application d'une méthodologie assertive

### **Optimiser son efficacité personnelle**

Exercice : mise en pratique et mise en situation d'une réunion de négociation

### **Établir un plan d'actions personnel**

**Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

**Modalités d'évaluation :**

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## PRÉVENIR LES SITUATIONS DÉLICATES ET DÉSAMORCER LES CONFLITS

**Public visé** : Cette formation s'adresse aux managers souhaitant développer leur assertivité

**Pré-requis** : Aucun

**Durée** : 2 jours

**Tarif** : 2600€HT

**Objectif pédagogique** : Apprendre à désamorcer les situations délicates par la communication

- Repérer le conflit le plus tôt possible
- Aborder et faire évoluer les situations conflictuelles de façon positive
- Utiliser les techniques de communication non violente, de négociation
- Développer des comportements adaptés aux personnes et aux situations

### **Programme de la formation :**

**Analyser les situations, les enjeux des parties en présence et les causes du conflit :**

**Difficulté à se faire comprendre, refus, délais des réponses, sentiment de discrimination...**

**Repérer le rôle des émotions, du stress et comment les apaiser**

**Mettre en œuvre les étapes-clefs de la négociation**

**Écouter, comprendre à travers les expressions des personnes, leurs véritables besoins**

**Prendre du recul, de formuler une réponse réaliste, en des termes choisis**

**Développer des comportements adaptés aux situations et aux personnes**

**Définir une stratégie de résolution de conflit**

**S'affirmer et développer son assertivité**

### **Moyens pédagogiques :**

Les apports théoriques s'inscrivent dans le cadre d'une pédagogie active avec étude de cas réels issus de la pratique professionnelle des participants

De nombreuses mises en situation, suivies d'analyses en groupe, permettent de repérer ses points forts, ses erreurs, et d'entraîner ainsi sa compétence à gérer des conflits

### **Modalités d'évaluation :**

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX COMMUNIQUER - MANAGER

**Public visé :** Cette formation s'adresse à toute personne ayant un poste de manager et souhaitant apprendre à se connaître pour mieux communiquer

**Pré-requis :** Avoir un rôle managérial dans son organisation

**Durée :** 3 jours

**Tarif :** 3900€HT

**Objectif pédagogique :** Mieux se connaître et connaître les profils de communicant pour s'y adapter et mieux communiquer au quotidien

- Adapter sa communication au profil de son collaborateur
- Développer un comportement assertif dans ses relations managériales
- Renforcer sa confiance en soi et son intelligence émotionnelle
- Contourner les situations de blocage
- S'exprimer avec aisance dans les différents types d'intervention

### *Programme de la formation :*

**Connaître les principes de base de la communication**

**Mieux se connaître pour bien communiquer**

**Être à l'écoute de son équipe**

**Développer un comportement assertif dans ses relations managériales**

**Savoir gérer les situations délicates**

**Prendre la parole avec aisance et gérer son stress**

**Se projeter pour la suite**

**Rédiger un plan d'action (ARCOM)**

### *Moyens pédagogiques :*

Les apports théoriques s'inscrivent dans le cadre d'une pédagogie active avec étude de cas réels issus de la pratique professionnelle des participants

De nombreuses mises en situation, suivies d'analyses en groupe, permettent de repérer ses points forts, ses erreurs, et d'entraîner ainsi son mode de communication à la situation et à son interlocuteur

### *Modalités d'évaluation :*

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## S'APPROPRIER LE RÔLE DE MANAGER – OUTILS ET MÉTHODES

**Public visé** : Cette formation s'adresse aux jeunes managers

**Pré-requis** : Être nouveau manager

**Durée** : 2 x 2 jours

**Tarif** : 5200€HT

### Objectif pédagogique :

- Comprendre le rôle, les missions et la posture du manager
- Organiser les activités : fixer des objectifs et piloter les résultats
- Animer une équipe de manière collective ou individuelle
- Apprendre à mieux communiquer en tant que manager
- Accepter le feedback et donner un feedback constructif
- Acquérir des notions de droit du travail appliqué aux situations de management

### Programme de la formation :

#### Se positionner : rôle, missions, responsabilités et posture

Exercices : rôles et missions d'un manager. Réflexion sur les attitudes managériales attendues à chaque étape de vie d'une équipe. Autodiagnostic.

**Organiser les idées, cadrer, structurer** – les rapports de force, fixation d'objectifs, pilotage des résultats

Exercice : rédiger des objectifs SMART

#### Communiquer et impliquer

Exercices : communication efficace, écoute active. Mise en situation

#### Animer les temps individuels efficacement

Exercices : la délégation, la critique constructive, le recadrage. Le feed-back

#### Animer les temps collectifs efficacement

Exercice : Mises en situation avec analyse personnalisée sur le recadrage

#### Appréhender le droit du travail appliqué aux situations de management

Exercice : Quiz

### Moyens pédagogiques :

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### Modalités d'évaluation :

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## MANAGER DE MANAGERS

**Public visé :** Cette formation s'adresse aux personnes étant amenées à encadrer des managers

**Pré-requis :** Encadrer des managers

**Durée :** 2 x 2 jours

**Tarif :** 5200€HT

### Objectif pédagogique :

- Se positionner en tant que manager de managers
- Piloter son équipe
- Responsabiliser son équipe de managers
- Motiver son équipe de managers
- Communiquer pour développer des relations gagnant-gagnant
- Renforcer les compétences de ses managers
- Gérer les situations délicates

### Programme de la formation :

**Repérer les différents niveaux de management et leurs rôles et se situer**  
**Se positionner efficacement dans l'organisation**  
**Connaître son style de management et adapter son style aux profils des managers**  
**Créer les conditions de réussite de l'équipe de managers**  
**Fixer des objectifs SMART motivants**  
**Définir les règles du jeu avec l'équipe de managers**  
**Déléguer pour donner du pouvoir et choisir les tâches à déléguer**  
**Appliquer les règles de base d'un feedback efficace.**  
**Élaborer une politique de délégation, donner des instructions claires**  
**Limiter l'ingérence mais mettre en place un reporting pertinent**  
**Influencer par l'exemple**  
**Connaître ses propres sources de motivation et agir sur la motivation des managers**  
**Individualiser la reconnaissance**  
**Appréhender les obstacles à une communication efficace**  
**Identifier les clés de la communication : écoute active, reformulation**  
**Donner du sens à vos demandes et consignes**  
**Maîtriser les attitudes de coopération : les positions de vie**  
**Différencier erreur et faute et adapter son feedback**  
**Recadrer un manager avec bienveillance - réguler un conflit dans ses équipes**

### Moyens pédagogiques :

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de debriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### Modalités d'évaluation :

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## DÉLÉGUER ET RESPONSABILISER, LES BONNES PRATIQUES MANAGÉRIALES

**Public visé** : Cette formation s'adresse aux managers d'équipes

**Pré-requis** : Être manager

**Durée** : 2 jours

**Tarif** : 2600€HT

**Objectif pédagogique** : Maîtriser tous les aspects de la délégation. Apprendre à responsabiliser, à accompagner ses collaborateurs et à mettre en place des indicateurs de suivi pertinents.

- Connaître les étapes du processus de délégation.
- Fixer des objectifs individuels
- Conduire un entretien de délégation
- Mettre en place des indicateurs de suivi
- Accompagner la délégation dans le temps

### Programme de la formation :

**Comprendre les enjeux de la délégation** – les avantages, les règles de base, les écueils à éviter, comprendre son rapport à la délégation

Exercices : les types de tâches à déléguer

**Responsabiliser par la délégation** – identifier les besoins, poser le cadre, les objectifs, connaître les étapes de la délégation

Exercices : Déléguer aux personnes compétentes

**Conduire un entretien de délégation** – préparer l'entretien de délégation, adapter sa communication, passer les bons messages, motiver

Exercice : Mise en situation d'entretien de délégation

**Piloter la délégation** – indicateurs et formalisme du pilotage

Exercice : identifier les indicateurs de suivi efficace. Construire son tableau de bord. Présentation et échanges.

**Accompagner la délégation dans le temps** – suivi et évaluation de la délégation, réussites et recadrage, ajustement des indicateurs

Exercices : Mise en situation : reconnaissance et recadrage

### Moyens pédagogiques :

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de debriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### Modalités d'évaluation :

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## MANAGER DE PROXIMITÉ

**Public visé** : Cette formation s'adresse aux managers d'équipes

**Pré-requis** : Aucun

**Durée** : 3 jours

**Tarif** : 3900€HT

**Objectif pédagogique** : Obtenir toutes les clés pour définir et affirmer votre posture de manager, valoriser l'autonomie de vos collaborateurs et gérer efficacement les conflits.

- Identifier son rôle et ses responsabilités de manager de proximité
- Adapter son style de management aux situations
- Impliquer les collaborateurs et obtenir l'adhésion
- Développer l'autonomie pour motiver son équipe
- Gérer les situations délicates

### Programme de la formation :

**Comprendre le rôle et les missions du manager de proximité** – Qualités, objectifs, compétences, valeur ajoutée du manager de proximité, rôle de l'humain

Exercices : Etudes de cas et autodiagnostic

**Adapter son style de management aux situations** – les profils de communicants

**Les comportements efficaces : le management situationnel**

Exercices : Autodiagnostic individuel de son style dominant

**Développer l'autonomie des collaborateurs**

Exercices : Mises en situation d'entretiens individuels.

**Reconnaître les réussites pour encourager**

Exercices : L'impact des signes de reconnaissance

**Les situations difficiles**

Exercices : Jeux de rôles de cas concrets apportés par les participants.

### Moyens pédagogiques :

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### Modalités d'évaluation :

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## ANIMER ET MOTIVER SON ÉQUIPE

**Public visé** : Cette formation s'adresse aux managers et responsables d'équipes

**Pré-requis** : Expérience en management d'équipe

**Durée** : 3 jours

**Tarif** : 3900€HT

**Objectif pédagogique** : Maîtriser les leviers de performance et de motivation de son équipe

- Adapter son management aux personnalités de son équipe
- Formaliser des objectifs communs
- Communiquer des directives et les exposer clairement
- Trouver les leviers de motivation de ses collaborateurs
- Responsabiliser ses collaborateurs par la délégation
- Gérer les personnalités difficiles

**Programme de la formation** :

**Mettre en place des références communes avec son équipe** – les styles de management, le leadership situationnel, communiquer et contrôler les objectifs communs

**Exercice** : Autodiagnostic et réflexion collective sur le leadership d'un manager

**Animer son équipe**

**Exercice** : animation de réunions d'équipe avec divers types de collaborateurs (faciles, difficiles)

**Savoir communiquer** – s'approprier les décisions, convaincre, traiter les objections, recadrer, remotiver

**Exercice** : Études de cas vécus par les participants, jeux de rôles

**Créer la confiance**

**Exercice** : Étude de cas : l'appartenance à l'équipe

**Utiliser les leviers de la motivation** – Prise en compte des individualités

**Exercice** : identification des causes de motivation, démotivation, non-motivation dans leur équipe. Identification et propositions de mise en place d'outils pour y remédier

**Oser déléguer** – Enjeux, responsabilisation, accompagnement, pilotage de la délégation

**Exercice** : jeux de rôles, mise en place d'une délégation, entretien et suivi des actions

**Construire son plan d'action personnel de progrès**

**Moyens pédagogiques** :

**Pédagogie active** : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de debriefing collectif, échanges interactifs.

**Pédagogie digitale** : présentation et utilisation d'outils digitaux

**Modalités d'évaluation** :

**Au démarrage** : questionnaire d'auto-positionnement

**En cours de formation** : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

**En fin de formation** : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## ORGANISER LE TRAVAIL DE SON ÉQUIPE

**Public visé :** Cette formation s'adresse aux managers et responsables d'équipes

**Pré-requis :** Expérience en management d'équipe

**Durée :** 2 jours

**Tarif :** 2600€HT

**Objectif pédagogique :** Acquérir les outils nécessaires à la bonne organisation du travail de son équipe

- Organiser son temps et celui de son équipe
- Faire le point sur le niveau de priorité et d'urgence de l'activité
- Piloter et suivre le travail de son équipe
- Utiliser la communication assertive et savoir dire non
- Faire adhérer aux décisions et changements
- Gérer la relation conflictuelle au sein de l'équipe

### Programme de la formation :

#### Comprendre le fonctionnement d'un groupe de travail –

Exercice : en sous-groupes déterminer le rôle, les attentes et besoin d'une équipe en entreprise

#### Identifier les différents profils dans l'équipe et les utiliser

Exercice : cartographie de l'équipe

#### Identifier sa propre gestion du temps

Exercice : Autodiagnostic sur la gestion du temps

#### Planifier les activités de son équipe, les outils à disposition

Exercice : Travail sur la to-do list

#### Organiser le travail collectif et déléguer

Exercice : rédiger la matrice des compétences de son équipe

#### Suivre le travail – Outils de pilotage

Exercice : jeux de rôles, mise en place d'une délégation, entretien et suivi des actions

#### La conduite du changement

Exercice : Etude de cas

#### Communiquer au quotidien avec son équipe

Exercice : Jeu de rôle

### Moyens pédagogiques :

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### Modalités d'évaluation :

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## DEVENIR TUTEUR D'ENTREPRISE

**Public visé** : Cette formation s'adresse aux personnes susceptibles de tutorer des stagiaires

**Pré-requis** : Expérience en management d'équipe

**Durée** : 2 jours

**Tarif** : 2600€HT

**Objectif pédagogique** : Maîtriser les étapes et les outils pour favoriser la réussite du tutorat en entreprise

- Le rôle du tuteur
- Les outils à mettre en place
- Être acteur de la réussite du stage

### Programme de la formation :

#### **Intégrer la fonction de tuteur en entreprise**

Exercice : En groupe, définition, rôle et missions

#### **Accueillir le stagiaire**

Exercices : Brainstorming en sous-groupes sur les différentes étapes et outils d'accueil du stagiaire – débriefing collectif

#### **Communiquer avec le stagiaire**

Exercice : Jeux de rôles sur les styles de communication – débriefing collectif

#### **Former et accompagner**

Exercice : Élaboration d'une progression pédagogique – jeux de rôle sur l'accompagnement

#### **Évaluer**

Exercice : Élaboration et formalisation du processus d'évaluation

### **Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### **Modalités d'évaluation :**

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## PRATIQUER LE CO-DÉVELOPPEMENT

**Public visé** : Cette formation s'adresse aux managers et responsables d'équipes

**Pré-requis** : Expérience en management d'équipe

**Durée** : 2 jours

**Tarif** : 2600€HT

**Objectif pédagogique** : Comprendre les tenants et aboutissants du co-développement et le mettre en place

- Les fondamentaux du co-développement
- Les 6 étapes du co-développement
- Animer et superviser des ateliers de co-développement
- Utiliser le co-développement dans son management

### **Programme de la formation :**

**Connaitre et comprendre les fondamentaux du co-développement** – Définition des 6 étapes du co-développement – les protagonistes

Exercice : rédaction de définitions et de sujets

#### **Les 6 étapes en détail**

- Exposé du sujet
- Clarification
- Contrat de consultation
- Contributions
- Synthèse et plan d'action
- Partage des apprentissages

Exercices : Brainstorming en groupe pour élaborer chaque étape

**Animer et superviser un atelier de co-développement** – La vision de chacun des acteurs de l'atelier

Exercice : Jeux de rôles d'animation

#### **Utiliser le co-développement dans son management**

Exercice : Brainstorming sur les bonnes pratiques et les bénéfices du co-développement

#### **Construire son plan d'action personnel de progrès**

### **Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de debriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### **Modalités d'évaluation :**

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

**Public visé :** Cette formation s'adresse à toutes les personnes en recherche de gain de productivité

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 2 jours

**Tarif :** 2600€HT

**Objectif pédagogique :**

- Comprendre les représentations du temps : la ligne du temps
- Identifier l'impact de sa personnalité sur sa gestion du temps
- Connaître les principes majeurs de la maîtrise du temps
- Prioriser ses tâches
- Planifier et définir sa stratégie temps

**Programme de la formation :**

Qu'est-ce que le temps, comment utilisons-nous cette ressource ?

Quelle est votre position face au temps et votre orientation par rapport aux temps ?

Exercice : Définition du temps

Identifier ses messages contraignants, mesurer leurs impacts sur la gestion du temps se donner des permissions

Exercice : Autodiagnostic

Savoir dire non, identifier les voleurs de temps, gérer les imprévus, les interruptions

Exercice : Jeux de rôle

Avoir du recul pour définir l'important, prendre le temps de la réflexion pour déterminer les urgences, utiliser des outils efficaces pour s'organiser, développer sa «boîte à outils» pour gérer les mails

Exercice : Ma to-do list

Les règles d'or : gérer les tâches quotidiennes et les priorités, trouver son rythme et se protéger du stress, maintenir son énergie, créer un environnement stimulant

Exercice : Étude de cas

**Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de debriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

**Modalités d'évaluation :**

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## CLASSER UTILE, RAPIDE ET EFFICACE

**Public visé :** Cette formation s'adresse à toute personne désireuse d'améliorer son classement

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 2 jours

**Tarif :** 2600€HT

### Objectif pédagogique :

- Utiliser les méthodes, outils et techniques de classement des documents et de l'information
- Choisir une méthode de classement en fonction de l'information et de son usage
- Organiser et pérenniser son classement que ce soit en version papier ou informatique
- Mettre en place les procédures de classement et d'archivage

### Programme de la formation :

Définir et comprendre les caractéristiques d'un classement, l'organiser et le faire vivre

Les caractéristiques d'un classement efficace

S'organiser : planifier le tri et la mise à jour

Analyser l'information et choisir une méthode de classement

Choisir et partager les méthodes de classement

Communiquer sur l'organisation du classement

Faciliter l'accès de tous à l'information

Réorganiser le classement : la méthode DEPIL

Réorganiser le classement sur ordinateur

Les règles de création d'une arborescence partagée

Gérer sa boîte email efficacement : la méthode CAP

Les outils de planification

L'archivage

La GED

### Moyens pédagogiques :

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### Modalités d'évaluation :

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## PRISE DE NOTES ET RÉDACTION DE COMPTE-RENDUS

**Public visé :** Cette formation s'adresse à toute personne désirant améliorer ses écrits professionnels

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 2 jours

**Tarif :** 2600€HT

**Objectif pédagogique :**

- Rendre compte des échanges
- Structurer les notes et faire des synthèses
- Prendre des notes efficaces et facilement exploitables
- Gagner du temps

**Programme de la formation :**

Définition de la prise en notes et du compte-rendu

Exercice : définitions en groupe

L'art de la synthèse pour une bonne prise de notes

Exercice : faire une synthèse en binôme

Les étapes clés de la prise de notes

Exercice : atelier post-its

Les sources de malentendu

Exercice : Quizz

La structure du compte-rendu

Exercice : différents exercices en groupe

Les écrits professionnels

Exercice : structurer les notes

Présenter et rédiger le compte-rendu

Exercice : faire le compte-rendu de l'exercice fil rouge

**Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

**Modalités d'évaluation :**

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, études de cas et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## COMMUNIQUER EFFICACEMENT PAR EMAIL

**Public visé** : Cette formation s'adresse à toute personne désirant améliorer ses capacités à communiquer par email

**Pré-requis** : Aucun

**Durée** : 2 jours

**Tarif** : 2600€HT

**Objectif pédagogique** : Apprendre à mieux maîtriser l'outil email pour communiquer plus efficacement

- Définir son objectif de communication
- Structurer ses messages
- Adopter un style pertinent
- Gérer sa messagerie

### **Programme de la formation :**

#### **Définition et caractéristiques d'un email**

Exercice : réflexion en sous-groupes

#### **Les bonnes pratiques**

Exercice : rédaction de différents types d'emails

#### **L'importance de l'objet**

Exercice : jeux en ligne – exercice fil rouge

#### **La bonne structure**

Exercice : exercice fil rouge

#### **Un style adapté**

Exercices : rédaction d'emails, choix de mots

#### **Gérer sa boîte email**

Exercice individuel : mise en place des règles proposées dans sa propre boîte email

### **Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : autodiagnostic, exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### **Modalités d'évaluation :**

Au démarrage : questionnaire d'auto-positionnement

En cours de formation : quizz, jeux et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## FORMATION DE FORMATEUR

**Public visé :** Cette formation s'adresse à toute personne en charge de la formation

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 2 x 2 jours

**Tarif :** 5200€HT

**Objectif pédagogique :**

- Comprendre le processus d'apprentissage et la pédagogie pour adultes
- Définir des objectifs pédagogiques et un déroulé
- Concevoir des activités et supports pédagogiques
- Maîtriser les techniques d'animation d'un groupe de stagiaires
- Évaluer l'action de formation et son suivi

**Programme de la formation :**

Comprendre les principes de la formation

Construire la formation

Concevoir le scénario pédagogique

Animer la formation en présentiel ou en distanciel

Les étapes de la vie d'un groupe

Démarrer une session

La motivation et les freins des stagiaires

Motiver les participants

Concevoir un diaporama

Gérer son temps de parole

Respecter les rythmes

Évaluer les acquis

Gérer les situations délicates

Clore une formation efficacement

Exercice fil rouge : Plan d'action ARCOCOM

**Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : test exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

**Modalités d'évaluation :**

En amont de la formation : test

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE DE FORMATION PERFORMANTE

**Public visé :** Cette formation s'adresse à toute personne en charge de la formation

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 2 jours

**Tarif :** 2600€HT

### Objectif pédagogique :

- Identifier les enjeux et acteurs transverses de la formation
- Analyser les besoins de formation
- Maîtriser les différents dispositifs de formation
- Construire le cahier des charges et le plan de formation
- Développer une démarche qualité de la politique formation

### Programme de la formation :

Définir la politique de formation

Exercice : Atelier en sous-groupes : définir une politique de formation.

Déterminer la contribution des acteurs clés de la formation

Exercice : Cartographie des acteurs de la formation.

Choisir le dispositif approprié en fonction des besoins en formation

Etude de cas : Formaliser les besoins de formation à partir d'un contexte donné. QCM : tester ses connaissances sur le dispositif de formation.

Intégrer les nouvelles manières d'apprendre

Exercice : En sous groupe, avantages et limites des méthodes et outils d'apprentissage.

Construire et valider le cahier des charges d'une formation

Etude de cas : Analyser un cahier des charges.

Construire et présenter le plan de formation

Exercice : Construire un argumentaire de présentation d'un plan de formation.

Mettre en place une démarche qualité

Exercice : Analyser un tableau bord et ses indicateurs. Proposer des pistes de progrès.

### Moyens pédagogiques :

Pédagogie active : test exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### Modalités d'évaluation :

En amont de la formation : test

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## FORMATEUR OCCASIONNEL

**Public visé :** Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant devenir formateur occasionnel

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 2 jours

**Tarif :** 2600€HT

**Objectif pédagogique :**

- Comprendre le processus d'apprentissage et la pédagogie pour adultes
- Définir des objectifs pédagogiques et un déroulé
- Concevoir des activités et supports pédagogiques
- Maîtriser les techniques d'animation d'un groupe de stagiaires
- Évaluer l'action de formation et son suivi

**Programme de la formation :**

**Comprendre les principes de la formation**

Réflexion collective, échanges, partage de pratiques.

**Motiver un adulte à apprendre**

Étude de cas, analyse d'exemples vécus par les participants, échanges de pratiques.

**Concevoir la formation**

Étude de cas, études de cas réalisées à partir de situations professionnelles.

**Animer la formation de façon claire et vivante**

Mise en situation, exercices de simulation, analyse des points forts et axes d'amélioration.

**Exploiter la dynamique de groupe à des fins pédagogiques**

Mise en situation, simulation d'animation avec prise en compte des différentes attitudes des participants

**Gérer les situations délicates**

Mise en situation, entraînements, partage de pratiques.

**Évaluer et suivre l'action de formation**

Mise en situation, s'entraîner à conclure une session de formation en utilisant le feedback et les outils d'évaluation

**Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : test exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

**Modalités d'évaluation :**

En amont de la formation : test

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## CONCEVOIR DES FORMATIONS DE QUALITÉ

**Public visé :** Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant élaborer des formations

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 2 jours

**Tarif :** 2600€HT

**Objectif pédagogique :**

- Connaître les principes de la formation
- Construire un programme de formation
- Structurer les contenus
- Concevoir des supports pédagogiques
- Évaluer une formation

**Programme de la formation :**

Définition du formateur

Motivations et freins des stagiaires

Les stratégies d'apprentissage

Construire le programme de formation

Les étapes de la conception

Les méthodes pédagogiques

Structurer les contenus

Le déroulé pédagogique ou guide d'animation

Le rythme chronobiologique dans la formation

Concevoir les supports pédagogiques

Évaluer les acquis de la formation

Conclusion de la formation

**Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : test exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

**Modalités d'évaluation :**

En amont de la formation : test

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## LES DROITS DES USAGERS – LOI 2002-2

**Public visé :** Cette formation s'adresse à tous les personnels de santé

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 2 jours

**Tarif :**

**Objectif pédagogique :**

- Connaître le cadre législatif et réglementaire de la loi du 2 janvier 2002
- Élaborer une réflexion sur les enjeux et les difficultés inhérentes à la participation des usagers
- Comprendre comment les 7 outils de la loi 2002-2 s'inscrivent dans une nouvelle conception du rôle des usagers
- Être en mesure d'adapter ces outils aux spécificités de fonctionnement et d'accueil des usagers

**Programme de la formation :**

Connaître les 5 grandes orientations de la loi 2002-2

Exercice : en groupe, définition et synthèse de la loi

Donner du sens aux 7 outils

Exercices en groupe : Définitions des 7 outils

Les clés de la communication et de la communication bienveillante

Exercices de communication

La charte des droits et libertés et du CVS

Définition de la bientraitance

Le conseil de la vie sociale

Plan d'action ARCOCOM personnalisé

**Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active : test exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

**Modalités d'évaluation :**

En amont de la formation : test

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## MIEUX COMMUNIQUER DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ ET DU MÉDICO-SOCIAL

**Public visé :** Cette formation s'adresse toute personne travaillant dans le médico-social

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 3 jours

**Tarif :** 3900€HT

### Objectif pédagogique :

- Définir la communication en équipe et ses enjeux
- Développer ses compétences pour mieux communiquer avec ses collègues
- Gérer les situations de communication difficiles
- Proposer à son équipe des outils pour favoriser la communication

### Programme de la formation :

Définir la communication en équipe et ses enjeux

Exercice : brainstorming de groupe sur les facilitateurs et obstacles à une bonne communication

La communication dans l'équipe

Les 6 attitudes de communication

Les clés de la communication orale

Les styles de communicant

Le triangle de Karpman

Gérer les situations de communication difficile

L'intelligence émotionnelle

Le DESC

Exercice fil rouge : plan ARCOCOM

### Moyens pédagogiques :

Pédagogie active : test exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

### Modalités d'évaluation :

En amont de la formation : test

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

# GÉRER LES CONFLITS DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ ET DU MÉDICO-SOCIAL

**Public visé :** Cette formation s'adresse toute personne travaillant dans le médico-social

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 3 jours

**Tarif :** 3900€HT

## Objectif pédagogique :

- Reconnaître et mesurer la gravité du conflit et ses conséquences
- Se positionner face au conflit et tant que manager
- Comprendre les facteurs déclencheurs
- Prendre du recul et adopter les comportements efficaces pour sortir du conflit
- Sortir du conflit par la communication, la médiation et la négociation

## Programme de la formation :

Comprendre le conflit et son fonctionnement

Exercice : définition, types de conflits, risques et bénéfices

Les rôles du manager face aux conflits

Repérer les signes avant-coureurs, adopter une démarche préventive et désamorcer le conflit

Les clés de la communication orale

La gestion des émotions

Comprendre les sources de conflits pour mieux orienter ses actions

Éviter de minimiser les situations et adopter une posture bienveillante

Les positions de vie

Choisir la stratégie adaptée pour sortir du conflit

Le DESC

Prendre la posture de médiateur

Accompagner l'après conflit

Plan d'action ARCOCOM

## Moyens pédagogiques :

Pédagogie active : test exercices de communication, mises en situation suivies de débriefing collectif, échanges interactifs.

Pédagogie digitale : présentation et utilisation d'outils digitaux

## Modalités d'évaluation :

En amont de la formation : test

En cours de formation : quizz, jeux de rôles, et exercices pratiques

En fin de formation : questionnaire d'auto-positionnement, bilan, tour de table et attestation de formation

## L'ÉQUIPE



**Odile Bouvinet**  
**Formatrice-coach**

+33 6 17 27 65 48

[odile.bouvinet@gmail.com](mailto:odile.bouvinet@gmail.com)

Intervention en français  
France Europe Afrique  
Secteur public, privé,  
médico-social  
15 ans d'expérience



**Thierry Leroy**  
**Formateur-coach**  
**Externe**

+33 6 23 72 58 15

[thierryjean.leroy@gmail.com](mailto:thierryjean.leroy@gmail.com)

Intervention en français  
France Europe Afrique  
Secteur public, privé,  
hôpitaux, médico-social  
10 ans d'expérience



**Maud Favier**  
**Office manager**  
**Externe**

+33 6 62 64 40 04

[maud.favier@yahoo.com](mailto:maud.favier@yahoo.com)

Gestion administrative