



formation

conseil

2023

Zoom sur Nos brunchs

MARDI OU JEUDI ? C'EST BRUNCHY ET C'EST GRATUIT !

Chaque année, vous êtes nombreux à participer à nos brunchs et nous vous en remercions !

Lieu : i4 FC Avignon

Présentation :

Une façon originale de découvrir des concepts innovants et utiles !

Nous vous invitons de 9h à 12h30 à visiter de façon ludique un contenu, car rien de mieux que de s'amuser pour apprendre.

Un brunch de 12h30 à 13h45 poursuit nos échanges autour du plaisir de mets partagés.

Pour réserver votre participation au plus tôt (nombre de places limité à 20 participants) :

l.faugno@i4-formation.fr

Nos rencontres 2023 :

- Indispensable ! Innover pour des recrutements réussis ! **09 mars 2023**
- Help ! Fidélisez vos équipes ! **6 juillet 2023**
- Challenge ! Booster sa marque employeur ! **14 novembre 2023**

Centre d'affaires Les Naiades - Bâtiment 2
10 avenue de la Poulasse
84000 AVIGNON

04 90 31 51 90
formation@i4-formation.fr

www.i4-formation.fr

Suivez-nous sur les réseaux sociaux **#i4formationconseil**



Sommaire

2023

*Engagés
pour le succès
de vos compétences*

01/ PRÉSENTATION

Présentation i4 FC	4
Les intervenants	5
Les nouveautés	6
La FOAD	8
Certificats professionnels	9
Nos engagements qualité	10
Les références	11

02/ RESSOURCES HUMAINES

Prévenir le harcèlement sexuel	13
CPFFP RH	14
Maîtriser la paie	16
Les bases de la GPEC	17
Réussir ses recrutements	18

03/ PÉDAGOGIE

Être tuteur	20
Accompagnateur AFEST	21
Le métier de formateur	22

04/ MANAGEMENT

Management niveau I	24
Management niveau II	25
Management niveau III	26
Bien se connaître avec Le DISC	27
Management à distance	28
Les entretiens comme outils de management	29
CPFFP Responsable d'équipe	30

05/ BUSINESS/COMMERCE

Optimiser sa posture commerciale	33
Le coaching commercial	34
Repenser l'expérience client	35
CPFFP Promoteur des ventes	36
Gérer les clients difficiles	38

06/ EFFICACITÉ

Communication au service de la performance	40
La prise de parole en public	41
Booster la confiance en soi	42
Bien gérer ses émotions	43
Prévenir et gérer les conflits	44
Optimiser son temps et ses priorités	45

Nos métiers :

Formation en présentiel et à distance, coaching et conseil en ressources humaines

07/ PRÉVENTION, SANTÉ, SÉCURITÉ

Accessibilité	47
PRAP	48
SST	49
Incendie, évacuation	50
Prévention des risques	51
Formateur transpalette	52
Auditeur interne	53
QVCT	54

08/ INFORMATIQUE

Word, Excel, Powerpoint	56
Les réseaux sociaux	57

09/ INSCRIPTION

Bulletin d'inscription	58
Conditions générales de vente	59



formation conseil
i4-formation.fr

i4 Formation Conseil

**Grandir ensemble avec
bienveillance, transparence,
innovation, passion pour
s'associer à un monde
meilleur !**

Qui sommes-nous ?

i4 Formation Conseil, fiers d'une histoire de plus de 20 ans

Construire ensemble, expérimenter, conduire une démarche d'amélioration continue, sont de bons leviers d'action pour accompagner la réussite des projets :

- Par une offre qui combine formations spécifiques, formations catalogue, diagnostic, consulting, questionnaires de connaissance de soi, coaching, facilitation en Intelligence Collective.
- Par une équipe de 30 consultants experts, issus de parcours professionnels riches et variés, nous garantissons une qualité d'intervention, et nous sommes honorés de pouvoir communiquer sur un taux de satisfaction de nos clients et stagiaires évalué à 91 %.
- Par des valeurs qui sont la confiance, le plaisir, la créativité et la simplicité.

Notre mission ?

**Mettre nos compétences
au service de votre performance !**

On s'appuie sur les 4 fondamentaux de i4 FC :

- Implication pour des interventions de qualité ;
- Inspiration pour construire des projets fédérateurs ;
- Innovation pour donner vie à vos ambitions ;
- Impulsion pour donner vie au changement.

Notre équipe permanente



Michelle



Sylvie



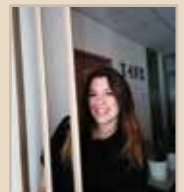
Laura



Christine



Nathalie



Julie



Gaston



Nos locaux en Avignon,
Centre d'Affaires
les Naïades, Bât.2,
10 av de la Poulasse
formation@i4-formation.fr
04 90 31 51 90

i4 FC sur Marseille depuis avril 2018
85 Rue Borde
13008 Marseille
n.mayor@i4-formation.fr
06 11 89 11 64

01/ PRÉSENTATION

Notre équipe pédagogique

Notre équipe de consultants
accompagne

vos différents besoins !



**Nos intervenants se forment régulièrement
pour garantir un haut niveau d'intervention !**

01/ PRÉSENTATION

Les nouveautés

Les opportunités click and form



chez i4 FC

- Les fondamentaux du Management ;
- Leadership et management ;
- La gestion des clients difficiles ;
- Optimiser l'accueil et la relation client ;
- La gestion économique du point de vente ;
- Prévenir et gérer les conflits ;
- Techniques de ventes ;
- Et d'autres thématiques encore !

Votre entreprise est adhérente de l'Opcommerce ?
Vous souhaitez bénéficier des Click and Form ?
Rendez-vous sur le site <https://www.lopcommerce.com/>

i4 FC c'est l'opportunité de bénéficier d'un service RH externalisé !

65 % des salariés estiment que les RH ne répondent pas à leurs attentes : nous sommes là pour vous aider à satisfaire vos collaborateurs !

Cette offre s'adresse à des entreprises qui ne disposent pas de service RH attitré et qui ont pourtant les mêmes besoins que les entreprises qui ont une fonction RH dédiée.

Les atouts d'un service RH externalisé :

- Vous fiabilisez vos obligations sociales ;
- Vous prévenez les risques de démotivation de vos collaborateurs ;
- Vous bénéficiez d'un accompagnement personnalisé dans vos prises de décisions et dans une matière sensible, qui est l'humain ;
- Vos données RH sont sécurisées sur un Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) et vous pouvez piloter facilement vos indicateurs sociaux ;
- Vous gagnez du temps pour votre cœur de métier.

Packs détaillés sur notre site internet : <https://i4-formation.fr/>

Quatre formatrices certifiées DISC et FM chez i4 FC au service de la performance de l'entreprise et du recrutement !



Prudent
Formel
Organisé
Précis
Logique



Déterminé
Résolu
Exigeant
Aventureux
Esprit de compétition



Bienveillant
Patient
Partageur
Aimable
Fiable



Optimiste
Sociable
Charmant
Enthousiaste
Stimulant

Le DISC est une analyse de nos comportements, qui est basée sur quatre besoins universels : Dominance, Influence, Stabilité, Conformisme. Le modèle DISC et FM permet de mieux se connaître et de comprendre nos besoins et ceux des autres.

Les forces motrices donnent un éclairage à l'analyse du DISC et permettent d'identifier des sources de motivation tant personnelle que collective.

Bien se connaître et bien appréhender les besoins des autres sont des atouts pour dynamiser la performance !

i4 FC vous propose en page 27 le programme de la formation !

Les nouveautés

Les formats zoom



Notre intention ?

Vous faire expérimenter des outils puissants pour la performance de votre entreprise !

Durée : 7 Heures

Tarif : en page 10

Ci-dessous les thématiques que nous vous proposons :

- Les valeurs de l'entreprise au service de sa marque employeur ;
- La mise en œuvre de vos KPI ;
- L'analyse de son bilan ;
- La bonne posture dans la relation commerciale ;
- Une approche percutante pour motiver son équipe ;
- L'Appreciative Inquiry ;
- Des outils pour développer sa créativité ;
- L'actualité sociale ;
- Le concept de l'Expérience Client : un concentré de performances.

À votre écoute au 04 90 31 51 90 pour adapter ces formats zoom à vos attentes.

Notre offre FOAD

Former vos équipes à distance

Grâce à notre plateforme e-learning Suricate !

Créer vos propres formations internes en e-learning

I4 fc les construit pour vous et avec vous !

I4 FC lance les formaminis !

Les formaminis, ce sont des formations courtes, 100% à distance, d'une durée de 4 heures, pour acquérir l'essentiel des compétences sur une thématique précise.

Notre plateforme FOAD Suricate vous propose les formaminis :

- Si tu gères ton temps, tu gères ton stress ;
- Développe la confiance en toi et renforce ton assertivité ;
- Booste ton leadership ;
- Adopte une communication au top.



Chaque formamini c'est :

Une durée
de 4H

Un tarif
mini de
99€ TTC
au total

Un suivi de
l'avancée
du stagiaire
et des
échanges !

Une
formation
à distance
et à son
rythme !

Vous vous interrogez sur la formation à distance ?

Ses avantages :

- Suivre les formations dans le confort, l'espace et le temps de son choix ;
- Personnaliser sa formation ;
- Innover en offrant un autre format d'apprentissage ;
- Former un plus grand nombre de collaborateurs pour un coût mini ;
- Avoir un suivi personnalisé pendant tout le temps de la formation ;
- Facile d'accès pour tous !

Nous pouvons construire sur mesure, grâce à notre plateforme FOAD, tous les contenus souhaités.

Laura, notre professionnelle de la FOAD, accompagne vos projets de formation à distance. (l.faugno@i4-formation.fr)

Les Certificats Professionnels

Entreprises, OPCO, OF ...

Nous sommes partie prenante d'un système qui œuvre pour la valorisation et la sécurisation des parcours professionnels des salariés ...

Qu'est-ce qu'une formation certifiante ?

Elle est reconnue par une branche professionnelle et/ou inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) et/ou à l'inventaire des certifications et habilitations professionnelles.

Les formations certifiantes que nous proposons pour professionnaliser vos collaborateurs :

- Responsable d'équipe (éligible au CPF)
- Chargé (e) de mission RH
- Promoteur des ventes

La formation qui aboutit à une certification réussie atteste du niveau acquis vis-à-vis des exigences du référentiel de compétences.

Quelles sont les finalités d'une formation certifiante pour les salariés et l'entreprise ?

- Remettre aux participants la preuve des compétences acquises à l'issue de la formation ;
- Permettre aux collaborateurs d'accéder à une offre certifiante, c'est agir sur la sécurisation des parcours professionnels et sur les leviers de la motivation ;
- Promouvoir une offre de formation certifiante en Région PACA (formations dispensées sur Avignon), c'est offrir l'opportunité d'une formation de qualité en proximité.

Le CPFFP responsable d'équipe (référence cpf : rs5137)

Le certificat professionnel « Responsable d'équipe », inscrit au répertoire spécifique, est une formation qui répond aux attentes d'évolution managériale des entreprises.

Cette formation est éligible au



Aujourd'hui plus de 80 managers ont reçu le certificat professionnel CPFFP RESPONSABLE D'ÉQUIPE dispensé par i4 FC.

Pour toutes demandes sur notre offre de formation certifiante, nous contacter au 04 90 31 51 90.

Les références

Nous vous remercions pour la confiance et les beaux projets de formations que nous avons le plaisir de conduire dans des domaines et des environnements variés.

Alimentaire et agriculture

La compagnie des pâtisseries
Tossolia
AZ méditerranée
Biobest
Koppert
Pronatura
Rijk Zwaan
Rouby
Idyl
JPL Provence
Provence comtat
Tomidi
Domaine Pégau
Maison Mirabeau
Star fruits
Pink Lady
Le Coq Noir
FRDP
...

BTP / matériaux de construction- Transport / Logistique

EPF Paca
Keyor Batimetal
Siniat (Etex group)
Froidcombi
ETS Roux
Jérôme Transport
Zim France
Michel Poids Lourds
Durance Luberon
Viapost
...

Commerce / négoce / distribution

Aldi
Atout Piscines
Bleu Vert
Cap Sud
CD SUD Climatisation
Prorep
Quincaillerie Aixoise
Hydropolis
U Proximité France (coopérative nationale, magasins U Express, magasins Utile)
Domaine de la Mordorée
U Express et Utile
N&P
Groupe Piro (Restaurant l'Escale)
Groupe Seda
Intermarché
Sport Concept
Biocoop
...

Industrie

Actémium
Eurosiliconne, GCAesthetics
Eurofins pathologie
Eurenco,
Veracyte
Pellenc
Pera Pellenc
Progress
Sanofi Aventis
SEPR Saint-Gobain
D3E
Maurin
ODE
Syntéa
Valoref Saint gobain
Polyeth Azur
SPEC
...

Enseignement recherche et partenariats

Forme Et santé
Protis Valor,
UP Formations
OPCOS : Akto, Opcommerce, Opco2i,
Ocapiat, Atlas, Opco EP, Opco Mobilités...
Pôle emploi
DREETS
ARACT
CARIF
La cité des métiers
...

Prestations

HMP
Aist 84
Actes Sud
Abaque
Axys
Pourtier expert-comptable
Avicompta
Guénifey
Compta SAS
Lexel
DIF assurances
Digitech
Grand Delta Habitat
Imagine 84
Pluri Expert – Morel
Mistral Habitat
Parc Spirou
...

Ceux qui en parlent le mieux, ce sont nos entreprises :

Le Cabinet i4 et la Coopérative U Proximité France sont en partenariat depuis plus de 20 ans. La qualité, l'adaptabilité et le professionnalisme sont les trois piliers qui fondent cette relation. Intervention en soutien d'ingénierie pour des formations innovantes, formations dans nos magasins au plus près de nos apprenants, formations en salles pour les échanges d'expériences et le renforcement des liens au sein de notre Réseau. Le panel des services réalisés par i4 est de haute qualité et c'est cela que recherchent les 350 dirigeants de nos magasins U Express et Utile. C'est sur le long terme que se conjugue le talent et, en la matière, i4 est au rendez-vous !

Christophe, directeur général UPF

Des formateurs très performants et pertinents pour un organisme tourné vers l'innovation !

Elise, DRH GCA Esthetics

Un organisme de formation à l'écoute, une équipe réactive et très professionnelle. Nos salariés sont ravis des formations suivies auprès de cet organisme.

Karine, chargée de formation
Grand Delta Habitat

Pour aller plus loin rendez-vous sur notre page LinkedIn pour le témoignage vidéo de Jessica Rotondo, Responsable Ressources Humaines au sein de la Quincaillerie Aixoise : <https://www.linkedin.com/company/i4-formation-conseil/>

*Être léger comme une
plume même quand
on est puissant !*



Prévenir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes

Bon à savoir !

Le programme peut évoluer en fonction de l'actualité jurisprudentielle et législative.

Public

Référents harcèlement sexuel, dirigeants ou proches collaborateurs, DRH, RRH et assistants du service ressources humaines.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Identifier juridiquement les notions de harcèlement sexuel et agissements sexistes ;
- Définir et mettre en œuvre des actions en termes de prévention des risques.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenant

Formatrice avocate en droit pénal.

Parcours de formation

Depuis le 1^{er} janvier 2019, chaque entreprise a l'obligation de désigner un référent harcèlement sexuel, nommé au CSE (de 11 à 249 salariés) ou référent employeur (plus de 250 salariés)

Définir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes

- Définir le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ;
- Identifier le cadre juridique ;
- Repérer les comportements à risque ;
- Les conséquences psychosomatiques du harcèlement sexuel au travail : physique, psychique, troubles du comportement.

Déterminer les recours et les sanctions encourues

- Les recours : médecin du travail, représentants du personnel, organisations syndicales et inspections du travail ;
- Les sanctions et actions disciplinaires ;
- Les sanctions pénales.

Identifier les mesures réglementaires, organisationnelles et relationnelles à adopter dans l'entreprise

- Les mesures réglementaires : convention collective, règlement intérieur et rôle de l'employeur ;
- Les outils de communication : valeurs, charte du comportement, code de bonne conduite, procédure de plainte et rôle du management ;
- Les mesures organisationnelles : aménagement des locaux, changement des équipes, déplacements professionnels ;
- Les mesures individuelles, les comportements adéquats.

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Intra-entreprise
Durée : 7 H soit 1 jour
Tarif : nous consulter
04 90 31 51 90



Certificat Professionnel (CP FFP) Chargé(e) de mission RH

Public

Toute personne qui travaille dans la fonction RH et qui souhaite renforcer ses compétences.

Pré-requis

Être dans une fonction RH.

Objectif général de la formation

Permettre aux salariés ayant une fonction RH d'inscrire leurs actions dans une perspective stratégique de valeur ajoutée pour l'organisation, une dynamique de pilotage et de changement social (adaptation à l'environnement).

Durée

- 12 jours (soit 84 heures).
- Un délai de 3 semaines est respecté entre chaque module, pour laisser le temps au candidat de mettre en pratique ce qui a été vu et de pouvoir faire un retour d'expérience lors du module suivant.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Intervenants

La formation est dispensée par des experts spécialisés dans leur domaine d'intervention.

Validation du certificat

Elle se fait par le biais de deux types d'évaluations complémentaires :

- À la fin des modules, les connaissances sont évaluées grâce à la passation d'un QCM en ligne, ce qui garantit une neutralité dans la notation ;
- Rédaction d'un dossier projet à présenter devant un jury. Ce dossier est un travail réalisé en groupe, sur une thématique issue d'un sujet apporté par un ou plusieurs membres du groupe et qui s'appuie sur un processus RH en lien avec une problématique/attente d'entreprise (exemples : construire une cartographie de compétences, établir une politique de rémunération, de gestion de carrières...);
- Il n'y a pas la possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences.

Suite de parcours et débouchés

Mise en œuvre d'une stratégie RH, gestion du personnel, gestion des projets RH, chargé(e) de missions RH, adjoint(e) au DRH, responsable des RH.

Modalités d'intervention

Présentiel

Durée : 84 H soit 12 jours
Tarif et dates : Démarrage de la formation le 11 septembre 2023 à raison de 2 jours par mois à Avignon
(planning détaillé sur demande)
Formation disponible intra-entreprise

Pour plus de renseignements :
04 90 31 51 90

Certificat Professionnel (CP FFP) Chargé(e) de mission RH

Parcours de formation

Objectifs opérationnels

À l'issue du module les participants seront capables de :

- Établir le diagnostic stratégique RH de l'entreprise ;
- Réfléchir aux orientations RH en matière d'obligation, de management, de gestion de carrières et de politique de rémunération pour valoriser, auprès des salariés, le sentiment de reconnaissance professionnelle et sociale ;
- Connaître et comprendre l'importance de travailler sur la marque employeur de l'entreprise.

Contenu pédagogique

- Utilité de la stratégie ;
- Les DAS - Domaines d'Activités Stratégiques ;
- La SWOT analyse par DAS ;
- Les Facteurs Clés de Succès (FCS) par segment marché, la définition des choix stratégiques ;
- Développer une vision systémique de la fonction RH ;
- Auditer les pratiques RH de l'entreprise ;
- La marque employeur : enjeux et impacts ;
- Développer une stratégie de marque employeur ;
- Développer une stratégie de communication externe et interne.
- Revisiter des processus RH ;
- Avoir les bonnes ressources RH au bon moment (GPEC) ;
- Les outils RH pour cartographier et évaluer les compétences ;
- Enrichir les talents et les savoir-faire.

Module 2 :

Management transversal et communication

Objectifs opérationnels

- Utiliser des stratégies pour obtenir un engagement des autres et promouvoir la collaboration au sein des équipes ;
- Faire preuve d'empathie, optimiser ses capacités relationnelles et comportementales pour fédérer les équipes et les projets ;
- Gérer les comportements difficiles pour surmonter les résistances et l'inertie afin de faire avancer les projets.

Contenu pédagogique

- Les qualités et les compétences à mobiliser pour développer son leadership ;
- Être un bon communicant ;
- La compétence collective /l'esprit d'équipe ;
- Mettre en oeuvre des outils de cohésion d'équipe ;
- Conduire des réunions efficaces.

Module 3 :

Indicateurs financiers (niveau initiation)

Objectifs opérationnels

- Comprendre les informations issues du bilan, du compte de résultat et les soldes intermédiaires de gestion ;
- Se sentir plus à l'aise vis-à-vis des ratios de gestion (CA, marge, EBE, bénéfice ...) ;
- Faire des calculs simples (coefficient multiplicateur, taux de marge, marque ...).

Contenu pédagogique

- La gestion financière de l'exploitation ;
- Les indicateurs de performance et de pilotage ;
- Piloter/suivre les indicateurs pour prévoir, analyser et agir ;
- Les impacts des décisions de gestion de l'entreprise sur les différents postes (clients, fournisseurs...).

Module 4 :

Pilotage social

Objectifs opérationnels

- Inscrire sa stratégie RH dans une démarche de GPEC en lien avec les obligations sociales de la réforme du 5 mars 2014 et du 5 septembre 2018 ;
- Connaître et utiliser les indicateurs sociaux comme système d'information d'aide à la décision opérationnelle ou stratégique ;
- Répondre aux enjeux de l'entreprise en s'appuyant sur l'analyse des indicateurs obtenus.

Contenu pédagogique

- Les conséquences de l'absence de pilotage RH ;
- Pourquoi s'intéresser aux outils du pilotage social ;
- Valoriser le capital humain ;
- Les outils de pilotage social d'une entreprise.

Module 5 :

Travail en sous-groupe supervisé

Objectifs opérationnels

- Afin de rédiger le dossier de fin de formation, le groupe définira d'un commun accord les principes, outils et concepts qu'il souhaite revisiter ;
- Ils devront être en lien avec le contenu pédagogique du CP FFP et répondre à une problématique RH d'entreprise.

Contenu pédagogique

- Accompagner les participants dans le choix du sujet RH ;
- Superviser le travail en mode coopératif par l'apport d'une aide méthodologique.

Soutenance devant le jury

Maîtriser la paie

Public

Gestionnaires de paie, assistants des ressources humaines ou toute personne gérant la paie

Pré-requis

Aucun.

Objectif opérationnel

Établir les sessions de paie en répondant aux obligations légales.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenant

Responsable des ressources humaines spécialiste en paie.

Parcours de formation

Le bulletin de salaire :

- Les mentions légales du bulletin de salaire ;
- Interpréter toutes les lignes du bulletin de salaire ;
- Brut, net et net imposable ;
- Réintégration fiscale ;
- Prélèvement à la source.

Les variables de paie :

- Heures supplémentaires, heures complémentaires ;
- Primes d'ancienneté ;
- Primes (exceptionnelle, assiduité, PPV...) ;
- Intéressement et participation ;
- Avantage en nature (TR, logement, véhicule...).

Les congés payés :

- Périodes de référence ;
- Les deux méthodes de calcul.

Charges sociales :

- Les différentes caisses et leur taux ;
- Les aides de l'État (réductions générales des cotisations patronales...);
- DSN et régularisation de charges sociales.

Calcul des effectifs :

- Méthodes de calcul ;
- Impacts sur les obligations.

Les fins de contrats (CDD, CDI) :

- Primes de licenciement ;
- Indemnités de précarité ;
- Indemnités compensatrices de congés payés ;
- Rupture conventionnelle.

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Intra - entreprise
Durée : 21 H soit 3 jours
(avec une intersession)
Tarif : nous consulter
04 90 31 51 90



Les bases de la GPEC

Public

Service RH, manager

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Citer les outils de base de la GPEC ;
- Identifier les compétences clés (à conserver, à développer, à acquérir) pour rester agile sur son marché ;
- Sélectionner les processus RH en lien avec la GPEC ;
- Construire le plan d'action GPEC.

Bonus : Remise d'une boîte à outils utilisable dans l'entreprise

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Expert(e) en gestion des carrières.

Parcours de formation

Définition de la compétence

- Selon Guy Le Boterf, Francis Minet et Philippe Zarifian ;
- Comment formaliser la compétence ;
- Quels outils pour l'évaluer.

Les 3 étapes d'une démarche de GPEC

- État des lieux, projection des emplois et des compétences, mise en place des outils de GRH pour réduire des écarts.

La GPEC : deux volets à mobiliser !

- Le volet collectif : l'analyse de l'évolution des métiers, des emplois, des compétences pour anticiper les écarts entre besoins et ressources afin d'élaborer un plan d'action qui conforte la stratégie de l'entreprise ;
- Le volet individuel pour promouvoir le développement du niveau de compétences et de l'employabilité de chaque salarié.

Les pratiques GPEC actuelles au sein de l'entreprise ?

- Dresser un état des lieux des emplois et des compétences actuels ;
- Identifier les compétences critiques, expertes, clés et en devenir ;
- Réaliser une projection des emplois et des compétences pour appuyer le développement stratégique de l'entreprise ;
- Réfléchir aux processus GRH en lien avec les valeurs de l'entreprise.

Des processus RH à optimiser, développer et initier...

- Les outils pour formaliser la compétence : cartographie des métiers, référentiels de compétences, fiches de postes, grilles de classification ... quelles sont les nouvelles compétences en lien avec l'évolution des métiers ;
- Les outils qui combinent évaluation des compétences et management : l'entretien annuel, l'entretien professionnel, la revue du personnel ;
- La mise en place d'une politique de rémunération ;
- La gestion des carrières et de la mobilité ;
- La marque employeur pour développer l'attractivité de l'entreprise ;
- Le management et les conditions de travail, la démarche QVCT mise en place ;
- La gestion des talents ;
- Le plan de développement des compétences au service de la démarche GPEC.

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Inter entreprise :
du 27 au 29 septembre 2023 à Avignon
Durée : 21 H soit 3 jours
Tarif : 410 € HT par jour
soit 1230 € HT les trois jours
04 90 31 51 90

Réussir ses recrutements

Public

Responsable RH, chargé(e) des ressources humaines, managers...

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Définir une stratégie de marque employeur ;
- Identifier les besoins et rédiger un profil de poste ;
- Rédiger une annonce et choisir le(s) support(s) le(s) plus approprié(s) ;
- Préparer et conduire des entretiens de recrutement ;
- Réussir l'accueil et l'intégration du nouvel embauché.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Consultant(e) et formateur(trice) spécialisé(e)s en RH.

Parcours de formation

Un recrutement réussi c'est une stratégie définie

- Les enjeux d'un recrutement et les nouveaux comportements des candidats ;
- Construire et développer sa marque employeur : les étapes ;
- Se rendre attractif par une ligne éditoriale cohérente avec la culture de l'entreprise ;
- Envisager une stratégie ciblée et intégrée à celle de l'entreprise.

Pour bien recruter, il convient de bien projeter

- Identifier les besoins au regard d'un environnement de travail, des pratiques managériales au sein de l'entreprise et de la spécificité du poste à pourvoir ;
- Rédiger une offre à partir des niveaux de Dilts (environnement, comportements, compétences, valeurs, identité et mission) ;
- Identifier les compétences en devenir (soft skills notamment) ;
- Identifier la potentialité (questionnaires de personnalité).

Les moyens à mobiliser pour communiquer son offre

- Réseaux professionnels, écoles, Internet, candidatures spontanées, autres médias ;
- Tri des candidatures : CV, analyse des motivations des candidats ;
- Définir les critères de sélection et sélectionner les candidatures adaptées à l'offre ;
- Sélectionner des profils qui paraissent atypiques mais qui présentent des compétences en devenir.

L'entretien de recrutement

- La préparation de l'entretien : décryptage du CV, questions, points à éclaircir ;
- Le premier contact téléphonique ;
- La conduite de l'entretien de recrutement ;
- Planifier un deuxième entretien pour confirmer ou infirmer une première perception ;
- Les tests de recrutement disponibles sur le marché et leur fiabilité ;
- La grille de synthèse de l'entretien et la pondération des différentes variables.


L'accueil et l'intégration du candidat

- Les différents outils (livret d'accueil, parrainage, tutorat) ;
- Le rapport d'étonnement à intégrer dans les pratiques RH.

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Durée : 14 H soit 2 jours
Dates : 25 et 26 mai 2023 (Avignon)
2 et 13 octobre 2023 (Avignon)
Tarif : 410 € HT / jr soit 820 € HT
04 90 31 51 90



*Être content de nous
même si les autres
peuvent redire sur
nos choix !*

Être tuteur

Bon à savoir !

Cette formation est indispensable pour les tuteurs en charge de l'accompagnement de salariés en contrat de professionnalisation et/ou d'apprentissage.

Public

Tuteurs et/ou formateurs internes ou toute personne qui, dans l'exercice de sa fonction, assure le transfert des compétences internes auprès d'un ou plusieurs collaborateurs de l'entreprise.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Appliquer les règles de base de la communication et du transfert de savoir-faire ;
- Animer une séquence de tutorat dans le respect du rythme d'apprentissage du tuteur ;
- Définir les supports de formation (lexique, guide de bonnes pratiques...) et d'intégration (livret d'accueil) ;
- Évaluer les résultats du tutorat.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formatrice spécialisée en pédagogie.

Parcours de formation

Se positionner en tant que tuteur référent

- L'intégration, la professionnalisation ;
- Lister ses tâches, faire découvrir son poste ;
- Définir et adopter les attitudes du tuteur référent ;
- Connaître les règles de la communication ;
- Les principes de la communication interpersonnelle et de groupe.

Accueil des nouveaux entrants

- Préparer le tutorat ;
- Présenter les différentes étapes de l'intégration des nouveaux entrants.

Faire découvrir le poste de travail

- L'environnement de travail, le matériel, les outils utilisés, les spécificités du métier ;
- Les règles à respecter (règlement intérieur, sécurité au travail, EPI...)

Montrer son activité et transmettre son savoir

- Former à un geste, une procédure, une tâche ;
- Valoriser les trois P (Protection, Permission et Puissance) qui appuient l'accompagnement du collaborateur.

Suivre les progrès et rendre compte au responsable hiérarchique

- Déterminer les indicateurs à suivre ;
- Élaborer les outils nécessaires ;
- Faire un compte rendu à son supérieur hiérarchique.

Développer des aptitudes à la pédagogie

- Analyser sa capacité à communiquer pour optimiser les échanges interpersonnels ;
- Partager le sens des mots, développer une qualité d'écoute ;
- Questionner pour comprendre et formuler les bonnes questions, reformuler pour clarifier l'échange, s'assurer d'être compris, savoir trouver les mots justes ;
- Modifier certaines convictions/valeurs qui pénalisent la relation à l'autre.

Modalités d'intervention

Présentiel
BLENDED-LEARNING (MIXTE)
Classe virtuelle

Dates : 30 et 31 mai 2023 à Avignon
Durée : 14 H soit 2 jours
Tarif : 410 € HT soit 820 € HT
04 90 31 51 90



Devenir accompagnateur AFEST

Action de Formation en Situation de Travail

Public

Tuteurs et/ou formateurs internes ou toute personne qui, dans l'exercice de sa fonction, assure le transfert des compétences internes auprès d'un collaborateur dans l'entreprise

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Appliquer la modalité pédagogique AFEST ;
- Identifier la posture de chaque protagoniste (formateur/manager/apprenant) ;
- Définir les supports internes (référentiels de compétences) et d'intégration (parcours d'intégration) en lien avec la démarche AFEST ;
- Mettre en œuvre des moments réflexifs ;
- Evaluer les acquis, faire des feedbacks positifs.

Méthodes pédagogiques et techniques

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formateurs spécialisés en pédagogie.

Parcours de formation

Qu'est-ce que l'AFEST ?

L'AFEST n'est pas une formation sur le tas, bien au contraire. Elle suit une méthodologie qui accompagne l'apprenant tout au long de son parcours formatif.

Une AFEST est un « parcours visant un objectif professionnel alternant phases de travail et de réflexion, accompagné, évalué et traçable ».

Pour être éligible au titre de la loi

Quatre critères légaux précisent les conditions de la mise en œuvre d'une action de formation en situation de travail (Décret n°2018-1341 du 28 décembre 2018) :

- comprendre l'activité de travail pour l'adapter à des fins pédagogiques ;
- désigner un formateur AFEST pouvant exercer une fonction tutorale (qui n'est pas idéalement le manager) ;
- planifier des phases réflexives distinctes des situations de travail ;
- évaluer les acquis de la formation par des feedbacks constructifs.

Formaliser le processus AFEST

- Lister les activités principales attachées au poste de travail ;
- Construire le parcours AFEST autour des situations de travail ;
- Planifier les séquences réflexives ;
- Mobiliser les outils d'évaluation ;
- Valoriser les acquis par le renforcement positif et le feedback.

Se positionner en tant que formateur AFEST

- « La distinction claire entre les rôles d'accompagnement pédagogique d'une part et d'autre part d'évaluateur, de juge, de sélectionneur, de supérieur hiérarchique » Sandra ENLART ;
- Les différentes postures : professionnaliser, accompagner, tutorer, former, rendre autonome, valoriser ;
- Transformer l'expérience (savoir pratique) en compétences évaluables (transférables) ;
- La réflexivité ou comment amener l'apprenant à apprendre de sa propre pratique professionnelle ;
- Pratiquer le renforcement positif : donner les 3 P (Protection, Permission et Puissance).

La loi n° 2018-771 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » dite « Loi Avenir » reconnaît la possibilité de suivre une action de formation en situation de travail.

Les parcours AFEST peuvent être financés par les OPCO (particulièrement pour les entreprises de + 50 salariés). L'ingénierie AFEST peut être prise en charge par les OPCO.

Une formation AFEST, qui répond aux 4 critères légaux, est comptabilisée dans le bilan formation des 6 ans, en application des dispositions légales et réglementaires (L 6321-2).

Modalités d'intervention

Présentiel

Durée : 14 H soit 2 jours
Dates : 26 et 27 juin 2023 à Avignon
Tarif : 410 € HT
soit 820 € HT
04 90 31 51 90

Le métier de formateur

Public

Cette formation s'adresse à toute personne devant assurer des actions de formation auprès de publics divers et variés.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Maîtriser les règles de la communication et de la pédagogie ;
- Animer une séance de formation impliquante dans le respect du rythme d'apprentissage des stagiaires ;
- Concevoir des supports pédagogiques en lien avec les modalités d'interventions.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenant

Formatrice spécialisée en pédagogie.

Parcours de formation

Poser le cadre de la formation professionnelle continue

- Les différents outils de la formation professionnelle continue (présentiel, FOAD, Blended Learning, en situation de travail ...)
- S'approprier le référentiel de compétences du formateur afin de bien identifier les attendus.

Construire des parcours de formation

- Définition du projet de formation ;
- Elaboration des objectifs opérationnels ;
- Production d'activités pour rendre l'apprenant actif et impliqué tout au long du parcours de formation ;
- Rédaction d'un scénario pédagogique ;
- Production des outils d'évaluation afin d'attester des compétences acquises pendant et à l'issue de la formation ;
- Diffusion de la formation ;
- Retour d'expérience de la formation dispensée dans un principe d'amélioration continue.

Bien communiquer pour bien former

- Développer une écoute active auprès de ses interlocuteurs ;
- Formuler des questions orientées solutions qui ouvrent sur l'échange ;
- Reformuler pour clarifier l'échange, s'assurer d'être compris ;
- Pratiquer le renforcement positif : l'effet pygmalion ;
- Faire preuve de bienveillance, de patience, de prise de recul et de facilitation pour des apprentissages réussis ;
- Trouver les mots justes et les agissements qui poussent à l'analyse réflexive ;
- Alternier les différentes postures dans l'animation d'une séquence de formation (coach, formateur, accompagnateur, animateur ...).

Animer une session de formation

- Réussir une séance de formation : le fond et la forme ;
- Animer les contenus pédagogiques et les rendre impliquants, adaptés et motivants pour les participants ;
- Utiliser les situations rencontrées en formation et les mettre au service d'un enseignement personnalisé et adapté aux besoins des stagiaires ;
- Préparer le lieu de la formation (salle) et les outils (vidéoprojecteur, paperboard...)
- Construire sa boîte outils pour des formations réussies.

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Intra - entreprise
Durée : 35 H soit 5 jours
En fonction de votre besoin, le contenu
et la durée peuvent être revus
Tarif : nous consulter
04 90 31 51 90

*Être créatif même
si on ne se croit pas
artiste !*



Management Niveau I Les outils de la communication, vecteur de performance managériale

Public

Manager (hiérarchique ou transverse) qui souhaite optimiser ses qualités relationnelles par une bonne communication inter personnelle.

Toute personne qui débute dans une fonction managériale (hiérarchique ou transverse).

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Mobiliser des outils qui permettent des échanges constructifs auprès de son équipe ;
- Agir positivement dans l'animation de son équipe.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formateurs spécialistes du management (hiérarchique ou transverse).

Parcours de formation

La posture du manager (hiérarchique ou transverse)

- Identifier les compétences à mobiliser dans la fonction managériale ;
- Optimiser son leadership auprès des collaborateurs et auprès d'anciens collègues de travail (le cas échéant) ;
- Comprendre son modèle de convictions / valeurs ; le faire évoluer pour enrichir ses compétences managériales ;
- Comprendre les trois styles de management (sens, processus et contenu) et les mobiliser dans sa pratique professionnelle ;
- Analyser les différents styles de management (directif, participatif, coopératif ...) en phase avec le modèle managérial de son entreprise/de son organisation.

L'évolution du management depuis le début du siècle

- Nécessité de développer la posture de facilitateur d'équipe.

Le management inter générationnel

- Comprendre les besoins des quatre générations au travail ;
- Créer des ponts entre les générations pour optimiser le travail en équipe.

Le management situationnel

- Identifier son style de management (production et/ou relation) et l'adapter aux besoins de ses équipiers.

Les principes de la communication interpersonnelle et de groupe

- Analyser sa capacité à communiquer efficacement vis-à-vis de son équipe, de la hiérarchie, des autres services... pour optimiser la qualité de ses échanges interpersonnels ;
- Développer une écoute active auprès de ses interlocuteurs ;
- Formuler des questions orientées solutions qui ouvrent sur l'échange ;
- Privilégier l'expression de faits et les sentiments et éviter les jugements ;
- Comprendre des angles de vues différents ;
- Passer du principe « donner des ordres » à « donner du sens et de la cohérence » ;
- Le renforcement positif : l'effet pygmalion ! Je deviens ce que tu crois que je suis !

La passation de consignes

- Des directives mal appréhendées sont source de perte de temps et de manque d'efficacité dans le travail ;
- Comment transmettre des consignes auprès d'un collaborateur du type plutôt rationnel, tenace, réactif ou émotif ;
- Les attitudes aidantes (les 3 E et les 3 C) pour faire réaliser une consigne de travail.

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Durée : 14 heures soit 2 jours
4 sessions au choix à Avignon :
6 et 7 avril 2023
6 et 7 juin 2023
14 et 15 septembre 2023
9 et 10 octobre 2023

Tarif : 410 € HT / jr soit 820 € HT
04 90 31 51 90

Management Niveau II

Se mettre au service de la performance d'une équipe

Public

Direction, manager ou toute personne qui souhaite optimiser ses qualités relationnelles et managériales.

Pré-requis

Avoir suivi la formation « Management niveau I »

Objectifs opérationnels

- Gérer les situations tendues avec tact et professionnalisme ;
- Conduire des entretiens individuels (cadre, motivation...) avec assertivité ;
- Mobiliser la méthode VARIF pour fédérer son équipe.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formateurs spécialistes du management.

Parcours de formation

Développer son charisme, être force de proposition au sein de l'équipe.

- Créer au sein de son équipe des motifs d'engagement et de satisfaction afin de développer des facteurs de motivation au travail ;
- La posture adaptée pour conduire un entretien individuel (évaluation des compétences, cadre, annuel, professionnel ...) ;
- Comment dire non avec assertivité (sans fuite, sans manipulation et sans agressivité) afin de satisfaire une relation équilibrée entre le collaborateur et l'entreprise ;
- Les attitudes selon Porter (connaître ses préférences) et privilégier des principes qui visent l'autonomie des équipiers.

Rester maître de soi dans des situations tendues et/ou conflictuelles.

- Différencier le conflit du problème, traiter des problèmes plutôt que des conflits ;
- Conduire un entretien de cadre dans le respect d'une relation de qualité et par une posture bienveillante ;
- Sanctionner un manquement professionnel sans juger la personne qui en est à l'origine ;
- Permettre une issue positive à tout acte de communication ;
- Gérer les personnalités difficiles avec professionnalisme et positivisme ;
- Ne pas confondre sa fonction et sa personne permet une prise de recul nécessaire dans le management.

Développer sa posture de facilitateur d'équipe au service du management participatif.

- Mettre en place la méthode VARIF pour fédérer les équipiers ;
- Privilégier un bon niveau d'alliance au sein de son équipe ;
- Les 3 P pour donner de la Protection, de la Permission et de la Puissance ;
- Utiliser le renforcement positif dans sa communication et son management ;
- Se mettre au service de l'équipe pour faire réussir le collectif.

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Durée : 14 heures soit 2 jours
2 sessions au choix à Avignon :
22 et 23 mai 2023
2 et 3 novembre 2023
Tarif : 410 € HT / jr soit 820 € HT
04 90 31 51 90



Management Niveau III Perfectionner son management

Public

Manager qui souhaite dynamiser et motiver son équipe par un management collaboratif.

Pré-requis

Avoir suivi les formations « Management niveaux I et II ».

Objectifs opérationnels

- Valoriser la cohésion d'équipe et développer le travail en mode projet ;
- Mobiliser une posture de facilitateur/trice dans le management de son équipe ;
- Promouvoir des réunions qui invitent aux échanges pour des objectifs partagés.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formateurs spécialisés en management, coaching et facilitation en intelligence collective.

Parcours de formation

Observer sa posture de manager.

- Passer du management dirigé au management collaboratif ;
- Adopter une posture facilitante pour développer de l'alliance au sein des équipes ;
- Donner de la confiance pour responsabiliser les équipiers et les rendre acteurs de la performance collective.

Les principes du travail en mode projet et de l'intelligence collective.

- Évaluer le degré d'autonomie et de maturité des collaborateurs pour répondre à leurs besoins ;
- Développer un management collaboratif qui privilégie la co-construction et qui accompagne l'autonomie ;
- Faire grandir les compétences pour booster les talents ;
- Se mettre au service d'un collaborateur, d'une équipe, d'une organisation ;
- Conclure des accords profitables pour les collaborateurs, le manager et l'entreprise ;
- Apprendre des autres pour optimiser ses compétences managériales.

Engager un processus de coopération et le faire perdurer dans le temps.

- Développer un bon niveau d'alliance au sein de l'équipe ;
- Identifier et réduire les résistances au changement ;
- Conduire les projets en collaboration ;
- Capitaliser de nouveaux savoirs au sein d'une équipe ;
- Répondre positivement aux besoins d'une équipe ;
- Partager les informations et promouvoir la polyvalence au sein de l'équipe.

Les différents types de réunions

- Méthodologie de conduite de réunions :
 - Les différentes étapes de la réunion ;
 - Comment préparer et animer une réunion ;
 - Quels sont les objectifs d'une réunion ;
 - Analyser le processus de conduite de réunion ;
 - Utiliser le retour d'expérience.
- Des espaces d'échanges à valoriser : la réunion Flash, Scrum meeting, les 10 mn du matin ...

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Durée : 14 heures soit 2 jours
2 sessions à Avignon :
19 et 20 juin 2023
4 et 5 décembre 2023
Tarif* : 410 € HT / jr soit 820€ HT
04 90 31 51 90

Bien se connaître grâce au DISC et aux forces motrices

Public

Tout public

Pré-requis

Aucun

Objectifs opérationnels

- Permettre à chacun de comprendre ses préférences comportementales ;
- Mobiliser le DISC et les forces motrices pour fluidifier les relations interpersonnelles.

Méthodes pédagogiques et techniques

Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par le participant. Mises en situation, apports théoriques et pratiques. Méthodes participatives.

La formation comprend un temps de restitution individuelle de 2 heures dont la passation du questionnaire en ligne + 7 heures en collectif + 2 heures en suivi individuel pour l'élaboration du plan d'action et le retour d'expérience.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et ateste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formateurs certifiés à la méthode DISC.

Parcours de formation

S'approprier les fondements du modèle DISC et les différentes typologies de personnalités :

- Repérer la manière dont nos agissements influent sur notre communication ;
- Les moyens d'adapter notre style de communication pour améliorer notre efficacité relationnelle.

Identifier la manière dont nos comportements influent sur notre communication :

- Découvrir et comprendre son profil : prendre conscience de ses zones de confort et d'effort ;
- Analyser ses axes de travail pour optimiser sa communication ;
- Traiter les situations génératrices de stress pour soi (selon son profil DISC) : repérer ses émotions, ses pensées et ses valeurs limitantes. Prendre conscience de leurs effets dans sa relation à l'autre.

Comprendre les comportements d'autrui :

- Identifier les signes (verbaux et non-verbaux) en lien avec le style comportemental préférentiel de son interlocuteur ;
- Analyser les besoins de chaque style et l'influence des motivations (forces motrices) sur mes couleurs.



Adapter son style de communication pour plus de proximité et d'efficacité relationnelle :

- A faire et ne pas faire avec chacun des styles ;
- Faire une demande à un collègue, passer une consigne, donner un feedback (mise en situation sur la base de cas choisis par les participants).

Débrief individuel DISC et FM

- La restitution du profil DISC en amont de la formation est un plus pour bien se reconnaître dans ses couleurs et faciliter les acquis de formation.

Modalités d'intervention

Présentiel

Classe virtuelle

Durée : 9 heures

Chaque participant bénéficie d'une restitution individuelle de 2h avec le formateur en visio ou en présentiel

Une journée de formation collective est prévue suite au temps de restitution individuel

Dates : 21 septembre 2023 (Avignon)

Tarif : 790 € HT

04 90 31 51 90

Le management à distance

Public

Managers ou toute personne amenée à manager à distance.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, les participants pourront mobiliser des outils adaptés au management à distance.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formatrice en management

Coach et facilitatrice en Intelligence collective.

Parcours de formation

Retour d'expérience sur le management à distance.

- Le télétravail

- Les principes du télétravail ;
- Établir/s'appuyer sur une charte de télétravail ;
- Ce que le télétravail peut améliorer (performances, QVCT, fidélisation, nouvelle approche managériale...)
- Ce que le télétravail peut impacter.

- Ce que le télétravail réclame

- Être attentif à la charge mentale (RPS), à l'organisation du travail, au droit à la déconnexion, à l'ergonomie des espaces de travail et aux conditions de travail à distance ;
- Trouver le bon équilibre entre présentiel et distanciel ;
- Confronter les perceptions sur la valeur travail ;
- Déployer un à priori de confiance vis-à-vis des salariés qui télétravaillent.

- Intégrer des pratiques managériales innovantes

- Mettre en place les outils de pilotage et de feedback individuels et collectifs ;
- Valoriser le travail en mode projet et la coopération ;
- Mener les entretiens à distance (EAP, EP, cadrage).

- Mettre en œuvre des pratiques innovantes de management au service du management à distance

- Développer l'état coach (centré, ouvert, attentif, connecté et accueillant) pour développer un bon niveau d'alliance au sein de son équipe ;
- Les trois intelligences : cognitive, émotionnelle, relationnelle, socle des échanges interpersonnels ;
- La posture de facilitateur d'équipe ;
- Identifier les freins au changement (conscients ou inconscients) qui peuvent freiner les échanges ;
- Mettre en place des rituels d'équipe (inclusion, production, déclusion) ; utiliser les quatre rôles (rôles délégués) ; l'outil CODEV ...

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Durée : 2 jours soit 14 H
27 et 28 avril 2023 Avignon
20 et 21 novembre 2023 Avignon
Tarif : 410 € HT / jour soit 820 €
04 90 31 51 90

Les entretiens comme outils de management

Public

Toute personne ayant à évaluer la performance des membres de son équipe et à conduire des entretiens professionnels auprès des salariés.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Maîtriser les outils pour conduire les entretiens professionnels ;
- Citer les différents dispositifs de formation au service de la sécurisation et le développement des parcours professionnels ;
- Mettre en œuvre des bonnes pratiques RH au service de la motivation tout en répondant à ses obligations sociales ;
- Repérer les bonnes pratiques pour conduire avec aisance les entretiens.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation.

Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formatrice spécialisée en management et RH.

Parcours de formation

Poser le cadre

- L'entretien professionnel et l'entretien annuel : deux objectifs distincts ;
- L'EP et l'EPA au service de la GPEC/GEPP ;
- Principes et rappels sur l'entretien professionnel et l'état des lieux récapitulatif : une obligation sociale.

Les leviers de la reconnaissance

- Reconnaître le collaborateur par l'activité du travail ;
- Les facteurs de la motivation au travail ;
- Développer ICO (inclusion, contrôle et ouverture).

Les objectifs de l'entretien annuel

- Communiquer, valoriser, responsabiliser, évaluer, renforcer l'alliance entre le manager et le collaborateur ;
- Echanger sur les valeurs de l'entreprise ;
- Mettre à l'honneur les agissements et les comportements qui portent les valeurs.

Définir les objectifs et les indicateurs

- Un bon objectif = SMART ; PURE ; CLEAR ;
- Les différents indicateurs de la compétence et de la performance ;
- « On devient ce que l'on mesure ».

Bien évaluer les situations de travail

- Choix des critères d'évaluation. ;
- Appréciation et validation des grilles d'évaluation.

Maîtriser l'entretien professionnel

- Maîtriser le calendrier des entretiens professionnels ;
- Croiser les attentes entre les besoins des salariés et les attentes de l'entreprise (GPEC) ;
- Utiliser le guide de l'entretien professionnel et les outils en lien avec l'EP ;
- Être attentif à sa posture lors de la conduite de l'entretien professionnel (sens de l'écoute, questionnement, recherche des besoins, prise en compte des évolutions attendues) ;
- Inviter le collaborateur, par une posture attentive et bienveillante, à exprimer ses besoins en termes d'évolution professionnelle et de formation ;
- Les informations obligatoires : informer les collaborateurs des différents outils au service de la sécurisation des parcours professionnels et de l'employabilité.

La conduite de l'entretien annuel et professionnel

- La préparation ;
- L'accueil du collaborateur ;
- Le respect de la déontologie et des règles du jeu ;
- La phase d'écoute et de découverte ;
- L'échange sur les perceptions et les avis ;
- La reformulation ;
- Comment dépasser les points de divergence et en faire une force ;
- Prendre en compte les attentes du collaborateur ;
- Faire le bilan de l'entretien ;
- Projeter le suivi de l'entretien.

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Durée : 14 H soit 2 jours
Date : 29 et 30 juin 2023 Avignon
TARIF : 410 € H.T par jour soit 820 € HT
04 90 31 51 90

Certificat Professionnel (CP FFP) Responsable d'équipe

Public

Manager qui souhaite renforcer ses compétences managériales (manager qui débute dans la fonction - une ou deux personnes par groupe maximum).

Pré-requis

Assurer une fonction managériale d'équipe ou transverse.

Objectifs opérationnels

Mobiliser ses compétences relationnelles et managériales pour répondre avec professionnalisme aux besoins d'une équipe, d'une direction, des clients internes et externes.

Durée

- 12,5 jours (soit 87 heures).
- Un délai de 3 semaines est respecté entre chaque module, pour laisser le temps au candidat de mettre en pratique ce qui a été vu et pouvoir faire un retour d'expérience lors du module suivant.

Méthodes pédagogiques et techniques

Essentiellement participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges entre les participants. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques : autodiagnostic, travail en sous-groupe, échanges sur les pratiques professionnelles, mises en situation... Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

Intervenants

La formation est dispensée par des consultants formateurs experts dans leur domaine d'intervention.

Validation du certificat

Elle se fait par la combinaison de deux types d'évaluation :

- À la fin des modules, les connaissances sont évaluées par la passation d'un questionnaire en ligne qui ainsi garantit une neutralité dans la notation ;
- La rédaction d'un dossier projet à présenter devant un jury. Le dossier est le résultat d'un travail réalisé en groupe sur une thématique issue d'un exemple apporté par un ou plusieurs membres du groupe et qui s'appuie sur une problématique/situation managériale réelle.

Pour répondre à la cohérence du parcours pédagogique dans son ensemble, la possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences n'est pas prévue, seule la validation complète répond aux exigences de notre certification.

Passerelle et équivalence

Non prévue

Suite de parcours et débouchés

Responsable d'équipe, responsable/chef de service, adjoint(e) à la direction, chef de projet.



Eligible au CPF et répertorié au répertoire spécifique sous le numéro 5137

Modalités d'intervention

Présentiel

Durée : 87 heures soit 12,5 jours

18 et 19 septembre 2023
12 et 13 octobre 2023
21 et 22 novembre 2023
14 et 15 décembre 2023
17 et 18 janvier 2024
19 et 20 février 2024
+ 3,5 heures de suivi

Les dates sont susceptibles d'être adaptées en fonction de la demande.
Tarif : 3900 € H.T

Pour plus de renseignements :
04 90 31 51 90



Certificat Professionnel (CP FFP)

Responsable d'équipe

Parcours de formation

Module 1 :

Bien se connaître pour mieux communiquer

Objectifs opérationnels

À partir d'un questionnaire de connaissance de soi :

- Prendre conscience de ses modes de fonctionnement et de leurs impacts sur les autres ;
- Développer de nouvelles compétences relationnelles ;
- Repérer les sources de conflit selon les personnalités ;
- Établir son plan de progrès individuel.

Contenu pédagogique

- Découvrir et se situer dans les typologies comportementales ;
- Restitution individuelle lors d'un RDV en face à face ;
- Réfléchir et suivre son plan de progrès tout au long de la formation.

Module 2 :

Manager son équipe au quotidien et manager les relations

Objectifs opérationnels

- Prendre sa place de manager en toute légitimité ;
- Développer l'autonomie et le sens des responsabilités ;
- Entretenir la coopération ;
- Acquérir des outils, des méthodes et des références ;
- Développer ses savoir-faire en communication pour optimiser une qualité de relations ;
- Transmettre une directive et contrôler son application ;
- Accuser réception et traiter les demandes ;
- Mobiliser une attitude assertive ;
- Comprendre et accepter des angles de vue différents.

Contenu pédagogique

- Positionner le responsable dans sa mission de manager ;
- Les principes de la communication interpersonnelle et de groupe ;
- Analyser sa capacité à communiquer pour améliorer ses échanges interpersonnels ;
- Être assertif dans des situations tendues ou conflictuelles ;
- Analyser les facteurs de motivation au travail ;
- Adapter son style de management ;
- Comprendre le management intergénérationnel et en faire une force au sein de son équipe.

Module 3 :

Conduire un projet d'équipe

Objectifs opérationnels

- Identifier les forces et axes de progression de l'équipe ;
- Optimiser ses qualités humaines et ses compétences de manager pour développer un esprit d'équipe, favoriser la cohésion d'une équipe ;
- Conduire des démarches d'amélioration continue au sein de son équipe ;
- Être dans une posture de coach et de facilitateur d'équipe ;
- Aider les personnes et les équipes à mobiliser des processus efficaces.

Contenu pédagogique

- Comment se construit une équipe ;
- Conduire et superviser les projets ;
- Travailler en mode projet + mise en application ;
- La posture et les compétences du coach ;
- Les qualités et les compétences pour développer de la synergie et de la performance au sein des équipes ;
- Les outils de l'Intelligence Collective.

Module 4 :

Les indicateurs de performance (initiation)

Objectifs opérationnels

À partir des informations de l'entreprise ou d'une étude de cas :

- Comprendre les informations issues du bilan, du compte de résultat et les SIG ;
- Communiquer et traduire auprès de son équipe des indicateurs simples (CA, marge, dépenses ...).

Contenu pédagogique

- Les indicateurs de performance et de pilotage simples ;
- Piloter / suivre les indicateurs ;
- Les impacts des décisions de gestion de l'entreprise sur les clients, fournisseurs, rémunération...

Module 5 :

Le droit du travail au quotidien (initiation)

Objectifs opérationnels

- Comprendre les obligations sociales pour anticiper les risques en termes de gestion du personnel (la gestion des absences, les entretiens obligatoires, la santé et la sécurité au travail, le dialogue social ...).

Contenu pédagogique

- La relation individuelle de travail et durée légale ;
- La santé et la sécurité des personnes dans l'environnement du travail ;
- Les outils de dialogue social ;
- Le suivi des collaborateurs (les entretiens professionnels, annuels, la qualité de vie au travail ...).

Module 6 :

Accompagnement et suivi (individuel ou/et collectif)

Objectifs opérationnels

Lors des échanges avec le(s) participant(s), seront définis les principes, outils et concepts que le(s) stagiaire(s) souhaite(nt) revisiter afin d'affiner sa/leur pratique professionnelle.

Contenu pédagogique

- Accompagner les projets individuels et/ou collectifs ;
- Superviser et faciliter les projets individuels et collectifs.

Soutenance devant le jury : 21 mars 2024

*Être un grand
professionnel
même si on ne
se prend pas
au sérieux !*



Optimiser sa posture commerciale

Public

Force de vente

Pré-requis

Aucun

Objectifs opérationnels

- Identifier ses forces et ses défis, comprendre son profil commercial grâce à la restitution du profil DISC et forces motrices assurée par i4 FC ;
- Comprendre les fondements d'une relation commerciale réussie.

Méthodes pédagogiques et techniques

La formation comprend un temps de restitution individuelle de 2 heures qui est préalable au temps de formation collectif ; cela permet de vérifier si le participant se reconnaît dans son profil DISC et FM.

Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenantes

Spécialistes du commerce et de l'expérience client.

Parcours de formation

La posture commerciale : clé de voûte d'une relation de qualité

Identifier et comprendre son profil DISC et ses forces motrices afin de mobiliser les comportements attendus au service d'une relation commerciale de qualité

- Prendre conscience de ses zones de confort et d'effort ;
- Analyser ses axes de travail pour optimiser sa posture commerciale.

Comprendre les comportements préférentiels d'autrui

- Identifier les couleurs d'un client afin de comprendre ses besoins et s'adapter à ses attentes ;
- A faire et ne pas faire avec chacune des couleurs.

Comprendre les fondements d'une relation interpersonnelle et commerciale de qualité

- J'accueille la relation

- Je manifeste des signes de reconnaissance ;
- Je crée l'alliance auprès de mon client ;
- Je m'adapte à sa personnalité et à ses besoins selon ses couleurs ;
- Je favorise « un lien affectif » avec mon client.

- Je m'intéresse à mon client

- Je questionne le client avec tact ;
- Je pratique une écoute active et non sélective ;
- J'analyse ses besoins évidents et latents (plus inconscients) ;
- Lors d'un entretien de vente, 90 % du travail consiste à écouter et poser des questions afin d'identifier les besoins.

- Je m'adapte aux attentes de mon client

- J'utilise la reformulation positive afin de bien comprendre les attentes ;
- Je suis empathique et intéressé(e), je m'adapte aux différentes typologies de clients/prospects.

- Je suis force de propositions

- Je réponds aux motivations de mon client (SONCASE) ;
- J'argumente par la technique AIDA ;
- Je propose des solutions adaptées aux besoins ;
- J'utilise les freins d'achat comme sources d'argumentation (un client qui émet des objections est souvent plus intéressé que celui qui ne dit rien).

- Je valorise l'expérience clients

- J'identifie les sources de contentement et mécontentement client ;
- J'installe une relation de confiance durable ;
- J'évalue la satisfaction de mes clients à partir d'indicateurs.

- L'entreprise comme outil de fidélisation

- Je connais les tendances du marché ;
- J'applique la règle des 4 P (Produit, Prix, Place et Promotion) ;
- Je fais plaisir à mes clients par des opérations commerciales régulières ;
- Je valorise les moyens de fidélisation à ma disposition.

En résumé : la négociation P.L.A.I.S.I.R

Modalités d'intervention

Présentiel

Classe virtuelle

Durée : 23 H par participant (dont 2 H de restitution individuelle pour le questionnaire DISC et Forces Motrices)

Tarif : sur demande.

Dates à Avignon : 7,8 et 23 mars 2023+ 2 H par participant (DISC et FM)

Formation disponible en intra entreprise.

04 90 31 51 90

Coaching commercial

Public

Managers commerciaux, responsables des ventes, directions commerciales.

Objectifs opérationnels

- Mettre en œuvre des actions pour aider son équipe à performer dans l'activité commerciale ;
- Mobiliser la posture de manager coach.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formatrice en négociation commerciale certifiée en coaching, intervient en stratégie et négociation commerciale.

Parcours de formation

Un coach commercial, c'est quoi ?

- Un observateur qui aide à trouver les leviers de la performance commerciale par le questionnement et la reformulation ;
- Un guide qui facilite la réflexion de ses collaborateurs pour leur permettre de performer sur leur poste ;
- Un superviseur qui aide les collaborateurs grâce à un plan d'action commercial personnalisé pour une expérience client réussie ;
- Un facilitateur qui booste l'esprit de coopération au sein de l'équipe commerciale ;
- Un mentor qui aide ses équipiers à évoluer professionnellement en se mettant au service des besoins de chacun ;
- Un entraîneur qui comprend, pour reprendre les mots de Bernard Laporte, ancien entraîneur de l'équipe de France de Rugby.

« C'est une illusion de croire qu'un coach motive son équipe. Tout simplement, chaque joueur a ses raisons à lui de vous entendre, de vous suivre et de vous croire... Si je touche ces raisons, ça marche... Si je suis à côté de la plaque, une heure d'engueulades ou de promesses ne sert à rien. Voilà ! Ça rend très humble ».

Quelles sont les compétences clés du manager coach ?

- Se mettre au service des collaborateurs par une écoute active et bienveillante ;
- Poser des questions qui permettent aux collaborateurs de visiter leurs pratiques professionnelles et trouver leurs solutions ;
- Apprendre des REX (retours d'expérience) qui sont une source d'évolution professionnelle pour les collaborateurs et pour le manager coach ;
- Centrer son attention sur ce qui est important pour les collaborateurs dans leur zone de difficulté comme dans leur zone de talent ;
- Superviser les résultats commerciaux dans un esprit d'amélioration continue pour un « business ».

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Intra - entreprise
Durée : 14 H soit 2 jours
Tarif : nous consulter
04 90 31 51 90



Repenser l'expérience client

Public

Equipes commerciales et toute personne/collaborateur en lien avec le client.

Objectifs opérationnels

- Analyser et auditer notre parcours client actuel ;
- Mettre en œuvre une stratégie marketing orientée expérience client ;
- Intégrer plus encore la dimension émotionnelle pour engager les clients ;
- Définir des pistes d'amélioration du parcours et de l'expérience client.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Christine Guignes intervient en stratégie commerciale et marketing.

Parcours de formation

Définition de l'expérience client

- Désigne les ressentis des clients vis-à-vis de l'entreprise : avant, pendant et après l'acte d'achat ;
- C'est le résultat de l'ensemble des interactions qu'un client peut avoir avec la marque ou l'entreprise.

Auditer les pratiques de l'entreprise en lien avec l'expérience client

- Nos produits/services répondent-ils idéalement aux besoins de nos clients ;
- Nos prix sont-ils cohérents par rapport à notre environnement marché ;
- Les clients accèdent-ils facilement à nos produits/services ;
- Sommes-nous attentifs à un parcours client performant ;
- Nous sommes capables de diagnostiquer nos forces et défis vis-à-vis de la pyramide de l'expérience client ?

Piloter les parcours client

- Construire des parcours client personnalisés et attractifs ;
- Piloter le parcours client et rendre notre client prescripteur de notre entreprise.

Optimiser l'expérience client à tous les niveaux de l'entreprise/magasin

- Construire un projet autour de l'expérience client ;
- Créer une équipe projet autour d'une « expérience client au TOP » ;
- Écrire et partager des valeurs (endogènes et exogènes) pour une expérience client réussie ;
- Conduire le projet « expérience client TOP » ;
- Sensibiliser et former tous les équipiers à déployer les compétences ad hoc pour une expérience client performante ;
- Créer des indicateurs qui permettent de juger le niveau de l'expérience client ;
- Développer un état d'esprit collectif tourné vers l'innovation, la satisfaction du client et l'empathie ;
- Faire de nos clients les ambassadeurs de notre entreprise.

Modalités d'intervention

Présentiel

Intra - entreprise
Durée : 28 H soit 4 jours
Tarif : nous consulter

04 90 31 51 90

Certificat Professionnel (CP FFP)

Promoteur des ventes

Public

Salarié occupant une fonction commerciale dans l'entreprise (itinerant, vendeur sur site, technico-commercial, responsable des ventes...), ou le cas échéant, qui débute dans la fonction.

Pré-requis

Être dans une fonction commerciale.

Objectif général de la formation

Permettre aux salariés d'augmenter leurs compétences commerciales en vue d'améliorer leurs performances, de professionnaliser l'acte de vente et la négociation.

Durée

- 10,5 jours (soit 73,5 heures).
- Un délai de 3 semaines est respecté entre chaque module, pour laisser le temps au candidat de mettre en pratique ce qui a été vu et pouvoir faire un retour d'expérience lors du module suivant.

Intervenants*

La formation est dispensée par des experts spécialisés dans leur domaine d'intervention.

Méthodes pédagogiques

Essentiellement participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges entre les participants. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques : autodiagnostic, travail en sous-groupe, échanges sur les pratiques professionnelles, mises en situation... Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

Validation du certificat

Elle se fait par le biais de deux types d'évaluation complémentaires : À la fin des modules, les connaissances sont évaluées grâce à la passation d'un QCM en ligne, qui garantit une neutralité dans la notation.

Rédaction d'un dossier projet à présenter devant un jury. Le dossier présente une action significative (Push ou Pull) de promotion de l'offre (spécifique ou globale), contribuant ainsi à développer la performance commerciale de l'entreprise. Quelques exemples : développer un nouveau segment marché, organiser un événement (salon, journées portes ouvertes...), construire un business plan commercial...

Il n'y a pas la possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences.

Passerelle et équivalence

Aucune passerelle. Aucune équivalence.

Suite de parcours et débouchés

À l'issue de la formation les suites de parcours possibles (en fonction de votre niveau au démarrage de la formation) sont : technico-commercial confirmé, conseiller de vente confirmé, responsable de secteur, responsable des ventes.

Modalités d'intervention

Présentiel

CLASSE VIRTUELLE

Durée : 73.5 H soit 10,5 jours

Tarif : nous contacter

Dates : Démarrage les 9 et 10 octobre 2023

2 jours par mois
(planning détaillé sur demande)

Formation disponible intra-entreprise

04 90 31 51 90

Certificat Professionnel (CP FFP) Promoteur des ventes

Parcours de formation

Module 1 : Marketing et action commerciale

Objectifs opérationnels

- Mettre en place des actions commerciales efficaces ;
- Se démarquer vis-à-vis de l'environnement concurrentiel ;
- Se rapprocher des clients ;
- Construire une offre marketing cohérente, le marketing mix.

Contenu pédagogique

- La compréhension du marketing au service du développement de vos parts de marché ;
- De la stratégie marketing au plan d'action ;
- Le Plan d'Action Commerciale (PAC) ;
- Des études de marché pour définir un PAC ;
- Fidélisation clientèle par les outils de la communication.

Module 2 : Négociation commerciale

Objectifs opérationnels

- Accueillir, découvrir les besoins et développer de l'empathie auprès des clients/prospects ;
- Faire une offre adaptée aux attentes (évidentes et latentes) des clients/prospects par une écoute active, un esprit de synthèse et des qualités de négociation ;
- Traiter les objections en étant attentif au bon respect de la relation commerciale/humaine ;
- Développer la confiance auprès des clients et garantir la relation partenariale client/fournisseur.

Contenu pédagogique

- Un outil très efficace : la négociation P.L.A.I.S.I.R :
 - P comme Prendre contact ;
 - L comme Laisser le client exprimer ses besoins ;
 - A comme Aller à la découverte du client ;
 - I comme Intéresser par une offre argumentée ;
 - S comme Savoir utiliser les objections ;
 - I comme Inciter à l'achat et à la prescription ;
 - R comme Rassurer afin de susciter la confiance.
- Comprendre les différentes typologies de clients ;
- Les compétences à mobiliser ;
- La psychologie de la vente.

Module 3 : Accueillir et fidéliser le client

Objectifs opérationnels

- Comprendre les enjeux de la fidélisation du client ;
- Optimiser la qualité d'accueil : 1^{er} geste de la fidélisation ;
- Comment être bien accueilli par le client en visite clientèle ou en phoning ;
- Incrire une image positive dans l'esprit du client.

Contenu pédagogique

- Le rôle de l'accueil et les enjeux de la fidélisation ;
- « L'accueil » : un métier de communication ;
- La gestion de la relation client ;
- Savoir accueillir en face-à-face ;
- Savoir accueillir au téléphone.

Module 4 : Gérer les clients difficiles

Objectifs opérationnels

- Comprendre et désamorcer les situations avec des clients difficiles ;
- S'approprier les techniques de communication et les outils de la gestion clients ;
- Apprendre à récupérer ses facultés après des moments difficiles.
- Désamorcer les tensions et appréhender les actions préventives à mettre en place ;
- Développer des stratégies qui permettent de répondre avec assertivité (pas de fuite, pas d'agressivité, pas de manipulation) aux situations tendues.

Contenu pédagogique

- Développer un bon niveau d'empathie vis-à-vis des interlocuteurs ;
- Calmer les situations conflictuelles ou de tension.

MODULE 5 : Les tableaux de bord financiers (niveau initiation)

Objectifs opérationnels

- Comprendre les enjeux sous-tendus par les tableaux de bord dans une entreprise ;
- Identifier les indicateurs financiers les plus significatifs en fonction de ses objectifs ;
- Concevoir et utiliser son tableau de bord.

Contenu pédagogique

- Les fondamentaux de la finance ;
- La construction du tableau de bord financier ;
- Le suivi des performances.

Module 6 : Accompagnement et suivi individualisés

Objectifs opérationnels

- Comprendre les enjeux de la relation client ;
- Professionnaliser sa communication ;
- Valoriser l'esprit et la qualité de service ;
- Assurer l'image de marque de votre entreprise ;
- Conduire une action commerciale.

Contenu pédagogique

- Lors de l'accompagnement, il sera abordé avec le participant des questionnements autour des techniques de vente ;
- L'accompagnement personnalisé permettra d'apporter une aide méthodologique pour la rédaction du dossier de fin de formation.

Soutenance devant le jury

Gérer les clients difficiles

Pour une expérience client réussie

Public

Tout collaborateur engagé dans la relation client.

Objectifs opérationnels

- Désamorcer les situations conflictuelles avec des clients difficiles ;
- Apprendre à récupérer ses facultés après les moments difficiles ;
- Optimiser sa capacité relationnelle pour valoriser un échange de qualité.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenant

Formatrice spécialisée en relation client.

Parcours de formation

Développer un bon niveau de relation vis-à-vis des interlocuteurs

- Analyser sa capacité à communiquer pour améliorer ses échanges interpersonnels ;
- Développer une communication positive (CNV), être force de propositions avec légitimité ;
- Partager le sens des mots, développer une qualité d'écoute, tenir compte du cadre de référence de l'interlocuteur ;
- Réceptionner une demande (écouter, reformuler, donner de l'importance, de la reconnaissance) ;
- Faire preuve d'empathie afin de comprendre les besoins d'un interlocuteur ;
- Laisser la possibilité à un interlocuteur de libérer ses émotions ;
- Être en capacité de dissocier la personne que je suis et la fonction que je représente ;
- Savoir accuser réception pour répondre au besoin de reconnaissance de son client ;
- Observer la situation tendue à partir de l'outil ICO (Inclusion, Contrôle et Ouverture).

Calmer les situations conflictuelles et/ou tendues

- Savoir ménager les silences pour faire descendre la pression et l'agressivité ;
- Le principe de l'accusé-réception, « le oui apéritif » ;
- Développer la position méta (prise de recul) pour ne pas se sentir impacté par l'agressivité, la mauvaise foi, les jugements négatifs de l'interlocuteur ;
- Être attentif à équilibrer les jeux "psychologiques" pour valoriser une relation gagnant/gagnant ;
- Apprendre à se ressourcer après des échanges tendus et/ou conflictuels ;
- Prendre conscience de ses modes de fonctionnement hors pression et sous pression : quelle est ma zone de performance naturelle, quelles sont mes limites ;
- Savoir différencier un problème et un conflit ;
- Éviter que les problèmes deviennent des conflits ;
- Analyser les changements de stratégie sous pression et les conséquences ;
- Repérer ses facteurs de stress, ses propres signaux d'alerte.

Être attentif à l'expérience client

Définition de l'expérience client :

- C'est l'ensemble des émotions ressenties et des interactions que le client peut avoir avec l'entreprise ;
- Quelles sont les raisons qui expliquent une mauvaise expérience client ;
- Mauvaise analyse du besoin (46 %), manque de disponibilité du personnel (41 %), un achat non conforme aux attentes (40 %), une expérience impersonnelle (22 %), le prix (21 %).

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Durée : 14 H soit 2 jours
Dates à Avignon : 26 et 27 octobre 2023
Tarif : 410 € HT / jr soit 820 € HT
04 90 31 51 90

*Être ensemble
est un bon
début !*



La communication au service de la performance

Public

Tout public.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Maîtriser les règles de base de la communication ;
- S'exprimer avec aisance et prise de recul ;
- Anticiper les conflits par la communication non violente ;
- Adapter son discours en fonction des personnes et notamment des personnalités difficiles.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives qui proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques et permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formateurs spécialisés en communication.

Parcours de formation

Les bases de la communication

- Analyser sa capacité à communiquer vis-à-vis des autres afin d'améliorer ses échanges interpersonnels ;
- Partager le même sens des mots, autocontrôler son message ;
- Les trois registres de langage : les faits, les sentiments, les opinions ;
- Mettre en œuvre une écoute active ;
- Formuler des questions positives ;
- Reformuler pour clarifier l'échange, s'assurer d'être écouté, savoir trouver les mots justes, les 5C.

La gestion des conflits par un outil de communication non violente (CNV)

- Qu'est-ce que la CNV ;
- La CNV, un outil efficace pour sortir des conflits et des tensions ;
- Gérer les problèmes pour éviter les conflits ;
- Les différents types de conflits : relationnels, organisationnels, structurels ;
- La méthode DESC : outil efficace pour trouver des solutions et éviter les conflits.

La communication : un jeu d'émotions

- Les différentes émotions qui impactent notre communication. Les préférences cérébrales qui expliquent nos comportements ;
- Chaque problème a sa solution, être optimiste, apprendre des difficultés rencontrées, croire en soi, être reconnaissant.

Modalités d'intervention

Présentiel
100 % E-Learning
Classe virtuelle

Durée : 14 H soit 2 jours
Dates : 11 et 12 avril 2023
Tarif : 410 € HT soit 820 € HT
04 90 31 51 90



Prise de parole en public

Public

Cette formation est destinée à toute personne qui souhaite optimiser ses compétences de prise de parole en public.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Présenter, exposer, formuler clairement son point de vue en entretien, en réunion ou en public ;
- Être à l'aise face à différents interlocuteurs ;
- Convaincre en tenant compte de son public ;
- Mettre en œuvre des actions pour gérer son stress.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formatrice spécialisée en prise de parole en public, gestion du stress et théâtre.

Parcours de formation

Auto-évaluation et prise de confiance en soi

- Auto-évaluation : points forts / points à optimiser ;
- Valorisation des atouts.

Optimiser la communication verbale

- Fondamentaux et règles d'or de la communication ;
- Voix, intonation et élocution ;
- Optimisation de l'impact des messages ;
- Formulation positive.

Optimiser la communication non-verbale

- Gestuelle et attitude face à un public ;
- Utilisation de l'espace ;
- Adaptation des supports.

Faire face à tout type d'interlocuteur

- Les quatre styles sociaux ;
- La maîtrise de l'agressivité ;
- L'assertivité au service de son leadership.

Comprendre les mécanismes du stress

- Les symptômes, les niveaux, les facteurs ;
- Le stress en milieu professionnel / dans la vie courante.

Concevoir une stratégie de prise de parole en public pour surmonter le stress

- Visualiser des agissements/comportements qui anticipent les situations stressantes ;
- Utiliser ses émotions et savoir les accueillir avec bienveillance ;
- Utiliser les événements stressants et les transformer positivement pour soi.

Gagner en assurance dans vos interventions

- Se préparer et structurer les interventions ;
- Réguler ses émotions avant et pendant l'action ;
- Faire appel à vos ressources et vos talents ;
- Capter l'attention pour influencer son auditoire ;
- Pratiquer l'humour dans ses interventions ;
- Capter son public par une capacité à mettre en scène son discours.

Modalités d'intervention

Présentiel

Durée : 14 H soit 2 jours

Dates :

14 et 15 juin 2023 (Avignon)

28 et 29 novembre 2023 (Avignon)

Tarif : 410 € HT/jr soit 820 € HT

04 90 31 51 90

Booster la confiance en soi

Public

Tout public.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Définir et pratiquer les mécanismes de l'estime de soi ;
- Évaluer l'estime de soi et les conséquences dans son environnement et vis-à-vis de soi ;
- Établir un plan d'action pour un changement positif.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants
Méthodes actives et participatives.

Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formatrice et Coach.

Parcours de formation

Préciser des notions

- Définir l'estime de soi : être fidèle à soi-même en respectant ses besoins, ses émotions et ses limites revient à s'accorder de la valeur en tant que personne ;
- Définir la confiance en soi : identifier ses compétences permet de faire face à ce qui arrive et s'engager dans l'action malgré les doutes ;
- Faire confiance aux autres : c'est estimer que l'autre est présent et qu'il est fiable ;
- Comment développer un triptyque bon pour soi et les autres grâce au travail personnel sur l'estime, la confiance en soi et en son entourage ;
- Être promoteur des 3 P (protection, permission et puissance) pour soi et les autres.

Identifier ses freins psychologiques pour les dépasser

- À partir d'un outil « les niveaux logiques de Robert Dilts » ;
- Comprendre ses blocages et ses freins psychologiques ;
- Identifier ses croyances « limitantes » et « aidantes » pour booster la confiance en soi et l'estime de soi ;
- Réguler ses émotions avant, pendant et après l'action ;
- Faire appel à ses ressources et ses talents ;
- Capter l'attention et influencer positivement sur les échanges ;
- Comprendre le bénéfice secondaire d'un comportement qui peut être perçu comme pénalisant pour soi et les autres.

Les principes de la communication interpersonnelle

- Pratiquer une écoute active, bienveillante et orientée solutions, notamment en gestion des tensions et des conflits ;
- Formuler des questions orientées solutions qui ouvrent à l'échange ;
- Privilégier l'expression de faits et les sentiments plutôt que les jugements ;
- Comprendre des angles de vues sans à priori.

Et maintenant ...

Quel est mon premier pas vers un changement positif pour moi et les autres ?

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Durée : 14 H soit 2 jours
Dates : 12 et 13 juin 2023 Avignon
Tarif : 410 € HT/jr soit 820 € HT
04 90 31 51 90

Bien gérer ses émotions

La gestion du stress

Public

Toute personne souhaitant apprendre à mieux gérer ses émotions et son stress.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Définir les mécanismes psychologiques et physiologiques du stress ;
- Mobiliser des outils de connaissance de soi qui permettent de comprendre ce qui déclenche le stress en soi ;
- Gérer ses émotions en situation de tension par la prise de recul.

Méthodes pédagogiques et techniques

Pédagogie participative et active qui s'appuie sur un diagnostic comportemental. Cette approche personnelle favorise la prise de conscience de soi et permet de trouver les ressources pour répondre positivement aux situations de stress rencontrées.

Pour être efficace dans la gestion du stress, nous articulons des temps collectifs d'échanges, la mobilisation d'outils pour anticiper les situations stressantes et faisons expérimenter « le retour au calme » par des ateliers de relaxation.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formatrice en gestion du stress.

Parcours de formation

Comprendre les mécanismes du stress

- Les symptômes, les niveaux, les facteurs ;
- Le stress en milieu professionnel et dans la vie courante.

Identifier les sources de tensions

- Limiter l'impact physique : la dynamique de l'énergie, les techniques de détente ;
- Les tensions physiologiques et psychologiques ;
- Reprendre le contrôle : quitter le cercle des préoccupations pour investir sa zone de contrôle et/ou d'influence.

Définir et mettre en œuvre des stratégies de performance durable

- Réduire l'impact du stress sur soi, repousser le passage sous pression ;
- Construire de nouveaux protocoles de comportements qui anticipent les situations stressantes ;
- Favoriser une hygiène de vie réductrice de stress ;
- Concevoir sa propre stratégie pour surmonter le stress ;
- Mobiliser l'affirmation tranquille de soi ;
- Prendre conscience de ses émotions et les accueillir avec attention et bienveillance.

Les différentes clés pour instaurer une communication sans tension

- La dynamique de l'énergie, les techniques de détente ;
- Investir pleinement sa zone de contrôle et/ou d'influence ;
- Se protéger des intrusions en définissant ses frontières, en posant des limites et en les faisant respecter ;
- S'adapter et lâcher prise, exercer son optimisme.

La gestion des conflits par un outil de communication : CNV

- Les principes de la communication non violente (CNV).

Modalités d'intervention

Présentiel

100 % E-LEARNING

Classe virtuelle

Durée : 14 H soit 2 jours

Dates à Avignon :

1^{er} et 2 juin 2023

16 et 17 octobre 2023

Tarif : 410 € HT/jr soit 820 € HT

04 90 31 51 90

Prévenir et gérer les conflits

Public

Tout public

Objectifs opérationnels

- Connaître les différents types de conflits et leur cause ;
- Identifier les comportements générateurs de stress pour éviter les conflits ;
- Savoir désamorcer ou gérer les conflits au sein de l'équipe ;
- Gérer les effets du stress et prendre du recul vis-à-vis des situations conflictuelles.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenant

Formatrice spécialisée en communication non violente, gestion du stress et des conflits.

Parcours de formation

Le conflit

- Comprendre les mécanismes du conflit ;
- Repérer les sources de tensions et de conflits ;
- Identifier son type de comportement et se situer par rapport à la gestion des tensions (autodiagnostic) ;
- Prévenir la montée du conflit : gérer les problèmes pour anticiper les conflits.

Les bases de la communication

- Analyser sa capacité à communiquer afin d'améliorer ses échanges interpersonnels ;
- Partager le sens des mots, autocontrôler son message, entendre des angles de vues différents ;
- Formuler des questions positives et reformuler ;
- Valoriser les 5C pour bien communiquer.

La communication non violente

- Qu'est-ce que la CNV ;
- La CNV, un outil efficace pour gérer positivement les situations conflictuelles.

La communication: un jeu d'émotions

- Activer son leadership face à la violence et à l'agressivité ;
- Canaliser ses émotions pour développer la maîtrise de soi ;
- Déjouer les jeux psychologiques et comprendre les personnalités atypiques ;
- Sortir des situations de blocage, l'outil DESC.

Développer la positive attitude pour des relations constructives

- Valoriser l'effet pygmalion ;
- Déployer un état d'esprit orienté solutions ;
- Rechercher à satisfaire une relation équilibrée entre les parties ;
- Mettre en action son Plan d'Action Individuel.

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Durée : 14 H soit 2 jours
Dates : 27 et 28 mars 2023 Avignon
Tarif : 410 € HT / jour soit 820 € HT
04 90 31 51 90

Optimiser son temps et ses priorités

Public

Toute personne souhaitant apprendre à mieux gérer son temps et ses priorités.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Développer une bonne organisation de travail pour prioriser et planifier ses tâches grâce à divers outils ;
- Appliquer les techniques de gestion du temps ;
- Gagner en concentration et en organisation ;
- Mettre en œuvre un plan d'actions pour s'organiser en efficacité.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formatrice en management et gestion du temps.

Parcours de formation

Connaître les fondamentaux de la gestion du temps

- Identifier les causes de perte de temps qui génèrent des temps improductifs ;
- Les principales lois et les maladies de la gestion du temps : analyse et utilisation des outils et méthodes ;
- Activisme et passivité : deux symptômes qui pénalisent la bonne organisation du temps et des priorités.

Mettre en œuvre une gestion efficace des priorités

- Identifier ses sources d'appétences pour optimiser sa gestion du temps ;
- Savoir formuler et s'engager vis-à-vis de ses objectifs ;
- Fixer les priorités : identifier l'important et l'urgent ;
- Préparer son organisation du temps selon sa personnalité, son système de valeurs et son environnement professionnel : degré de priorité, temps de préparation, délégation ;
- Éliminer/réduire les « voleurs de temps » ;
- Travailler la concentration et mobiliser les principes d'une bonne gestion du temps.

La zen attitude

- Mieux s'organiser : apprendre à classer, apprendre à jeter ;
- L'approche 5S pour optimiser son temps ;
- Bien communiquer, savoir accuser réception, exprimer ses besoins avec assertivité.

Élaborer son plan d'actions personnalisé

- Analyse sur les outils à mettre au service de sa gestion du temps ;
- Écrire ses objectifs, les suivre régulièrement dans le cadre d'un retour d'expérience.

Modalités d'intervention

Présentiel

100 % E-LEARNING

Classe virtuelle

Durée : 14 H soit 2 jours

Dates :

22 et 23 juin

23 et 24 octobre

Tarif : 410 € HT/jr soit 820 € HT

04 90 31 51 90



*Être positif,
joyeux et
orienté solution !*



Accessibilité

Bien accueillir les personnes en situation de handicap

Public

Tout public.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Acquérir les bons réflexes pour adapter l'accueil en fonction du handicap ;
- Expliquer la réglementation liée à l'accueil des personnes handicapées ;
- Appréhender les différentes formes de handicap et leurs particularités ;
- Identifier les solutions à mettre en place selon le handicap ;
- Établir une communication adaptée à la personne en situation de handicap.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Consultante en Ressources Humaines et psychologue du travail.

Parcours de formation

Rappel réglementaire

- La loi sur l'égalité des chances et des droits (loi du 11 février 2005) ;
- Quelles sont les obligations selon les catégories d'ERP : formation ou sensibilisation ;
- Le registre public d'accessibilité.

Accessibilité des locaux

- Comment remplir le registre d'accessibilité ;
- Des exemples de documents (guide illustré accessibilité, un modèle de registre, tutoriel pour remplir la fiche synthèse...).

Qu'est ce que le handicap ?

- Les préjugés et les méconnaissances face au handicap ;
- Les différentes formes de handicap et leurs particularités ;
- Les contraintes des personnes en situation de handicap.

L'accueil des personnes en situation de handicap

- Établir un diagnostic accessibilité ;
- Les différentes formes d'accessibilité : l'aménagement et le matériel à mettre en place ;
- Les informations à fournir ;
- Les comportements à adopter selon le handicap ;
- Adapter sa communication.

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Durée : 7 H soit 1 jour
Dates Avignon :
4 avril 2023
6 octobre 2023
Tarif : 410 € HT
04 90 31 51 90



PRAP

Prévenir les risques liés à l'activité physique

Public

Tout public.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Identifier les risques encourus liés à l'activité physique ;
- Analyser son activité physique en situation de travail et mettre en place des actions d'amélioration ;
- Proposer des pistes d'améliorations de sa situation de travail ;
- Maîtriser les risques qui dépendent de soi (manutention...).

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Évaluation des connaissances acquises à l'issue de la formation à l'aide d'une grille d'évaluation en vue de la délivrance du certificat « Acteur de prévention des risques liés à l'activité physique ».

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Spécialistes santé et sécurité au travail. Habilités CARSAT et INRS.

Le plus !

Délivrance du certificat « Acteur PRAP ».

Formation éligible au CPF.



Modalités d'intervention

Présentiel

Durée : 14 H soit 2 jours

Dates Avignon :

8 et 9 juin 2023

Tarif : 290 € HT soit 580 € HT

04 90 31 51 90

Parcours de formation

Se situer en tant qu'acteur de prévention des risques liés à l'activité physique dans son entreprise

- Comprendre l'intérêt de la prévention ;
- Connaître les risques de son métier.

Être capable d'observer et d'analyser sa situation de travail en s'appuyant sur le fonctionnement du corps humain, afin d'identifier les potentielles atteintes à la santé encourues

- Caractériser les dommages potentiels liés à l'activité physique en utilisant les connaissances relatives au fonctionnement du corps humain ;
- Observer son travail pour identifier ce qui peut nuire à la santé.

Pratique

- Être capable de participer à la maîtrise du risque dans son entreprise ;
- Proposer des pistes d'améliorations vis-à-vis d'une situation de travail ;
- Faire remonter les informations aux personnes concernées et protéger les autres ;
- Se protéger en respectant les principes de sécurité et d'économie d'effort.



Sauveteur Secouriste du Travail (SST)

Public

Tout public.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Mettre en application, dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques, ses compétences en matière de prévention, au profit de la santé et sécurité au travail ;
- Intervenir efficacement face à une situation d'accident du travail ;
- Appliquer les consignes en matière de prévention et de sécurité au travail.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

L'évaluation permet, si elle est favorable, de délivrer un certificat « sauveteur secouriste du travail » par l'Assurance Maladie – Risques Professionnels / INRS valable 24 mois. Ce certificat, pour rester valable, impose de maintenir et actualiser ses compétences. Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud.

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Formateurs habilités par l'INRS et la CARSAT.

Le plus !

Délivrance du certificat SST. Formation éligible au CPF



Modalités d'intervention

Présentiel

Durée : 14 H soit 2 jours
Dates Avignon :
2 et 3 mai 2023
6 et 7 novembre 2023
Tarif : 260 € HT soit 520 € HT
04 90 31 51 90

Parcours de formation

Le sauvetage secourisme du travail

- Les intérêts de la prévention des risques professionnels ;
- Le cadre juridique de l'intervention du SST ;
- Les accidents du travail dans la profession ;
- Le rôle du secouriste du travail.

Protéger

- Reconnaître les risques persistants qui menacent la victime de l'accident et son environnement ;
- Supprimer ou isoler le danger, ou soustraire la victime de la zone dangereuse sans s'exposer soi-même.

Examiner la ou les victime(s)

Effectuer l'action (succession de gestes) appropriée à l'état de la (des) victime(s).

Alerter

- Organisation des secours dans l'entreprise ;
- Procédure d'alerte ;
- Organisation des secours publics.

Secourir - conduite à tenir si la victime :

- Saigne abondamment ;
- S'étouffe ;
- Se plaint de malaises ;
- Se plaint de brûlures ;
- Se plaint d'une douleur qui empêche certains mouvements ;
- Se plaint d'une plaie qui ne saigne pas abondamment ;
- Ne répond pas, mais respire ;
- Ne répond pas et ne respire pas.

Risques particuliers de l'entreprise

- Contrôle des connaissances ;
- Épreuve pratique et mise en situation dans un cas concret d'accident du travail.

Plan d'évacuation et incendie

Public

Tout public

Pré-requis

Aucun

Objectifs opérationnels

- Être aptes à intervenir en toute sécurité sur les lieux de travail en attendant les secours ;
- Maîtriser les moyens de prévention et de protection contre les incendies.

Méthodes pédagogiques et techniques

Alternance de théorie et de pratique et audit de l'entreprise pour identifier les zones à risques.

Manipulation des différents extincteurs sur un feu réel pour faciliter l'utilisation du matériel.

Mise en œuvre et utilisation d'un RIA (Robinet d'Incendie Armé).

Exercice d'évacuation (simulé ou réel).

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Expert habilité en risques incendie et pompier.

Parcours de formation

La prévention et la protection

- Le feu, l'incendie : les produits de combustion et leurs risques, la propagation, les différentes phases ;
- La prévention ;
- La protection : exemple de moyen de protection (le désenfumage).

L'intervention

- L'extinction du feu : les classes de feu et les agents extincteurs ;
- Les moyens de lutte contre le feu ;
- Les différents types d'extincteurs ;
- Les robinets d'incendie armés (RIA) ;
- L'intervention immédiate ;
- L'intervention en équipe sur un feu de classe A ou B.

La réglementation incendie

- La réglementation sécurité ;
- Les taxes réglementaires de référence ;
- Les règles APSAD ou règles techniques des sociétés d'assurance ;
- Le Code du Travail (obligations en matière de sécurité de l'employeur vis-à-vis des employés) ;
- La commission de sécurité.

Les accès vers l'extérieur

- Les vérifications réglementaires ;
- Les dégagements (issues de secours) ;
- Les portes coupe-feu ;
- L'éclairage de sécurité ;
- Les moyens de secours.

L'affichage obligatoire

- Les avis d'ouverture ;
- La consigne générale de sécurité ;
- Matériel de lutte contre l'incendie ;
- Plan d'évacuation ;
- Interdiction de fumer ;
- Les numéros d'appel de secours (18, 15, 17...) ;
- Fléchage de sortie.

L'organisation des secours

- Procédure type d'évacuation ;
- Système de sécurité incendie ;
- Les éléments importants d'une évacuation.

Modalités d'intervention

Présentiel

Durée :

0,5 jour à 1 journée en fonction du nombre de participants.

Lieu : dans votre entreprise

Tarif : Nous contacter

04 90 31 51 90

Prévention des risques électriques et habilitation électrique BE/BS

Contexte :

Le décret N°2010-1118 du 22 septembre 2010, relatif aux opérations sur les installations électriques ou dans leur voisinage, impose entre autres à l'employeur de délivrer une habilitation électrique ainsi qu'un carnet de prescriptions.

L'arrêté du 26 avril 2012, relatif aux normes définissant les opérations sur les installations électriques ou dans leur voisinage fixe la NF C 18-510 comme référence des normes.

Public

Toute personne étant amenée à :

- Réaliser des manœuvres d'exploitations autorisées et des réarmements de protection dans les locaux de service électriques ;
- Accomplir des interventions élémentaires de remplacements et de raccordements sur des installations et des équipements électriques ;
- Mettre en place des panneaux photovoltaïques.

Pré-requis

- Aucune connaissance en électricité n'est nécessaire.
- Maîtrise orale et écrite de la langue française.
- Être obligatoirement muni des équipements de protection individuelle (tenue de travail et chaussures de sécurité) pour effectuer les travaux pratiques du stage.

Objectifs opérationnels

- Acquérir une connaissance de la réglementation en matière d'instructions, des consignes de sécurité et des risques présentés par le courant électrique (selon la norme NF C 18-510) ;
- Appliquer les consignes de sécurité liées aux manœuvres d'exploitations et de réarmements effectuées sur des installations et équipements électriques (BE manœuvre) ;
- Connaître et appliquer les méthodes d'une intervention élémentaire de raccordement ou de remplacement en basse tension ;
- Acquérir la capacité pour réaliser une mise hors tension d'un circuit (BS) ;
- Savoir assurer la mise en place de panneaux photovoltaïques en sécurité (BP) ;
- Permettre ainsi à l'employeur de délivrer à son personnel un titre d'habilitation BS, BE manœuvre ou BP.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur.

Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenant

Formateur spécialiste sécurité au travail.

Bon à savoir

Délivrance d'un titre d'habilitation électrique

Parcours de formation

Partie théorique

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

Mise en situation pratique

Le stagiaire doit être capable :

- D'analyser les risques électriques ;
- De faire une mise hors tension ;
- De réaliser une intervention de remplacement, et de raccordement en sécurité ;
- De réaliser une manœuvre d'exploitation ;
- D'évoluer dans une zone protégée ;
- D'échanger des documents liés aux opérations ;
- De rendre compte des difficultés rencontrées ;
- D'intervenir en cas d'accident corporel ou d'incendie ;
- D'étudier un carnet de prescriptions établi sur la base des prescriptions pertinentes des normes en vigueur, complété, le cas échéant, par des instructions de sécurité particulières au travail effectué.

Modalités d'intervention

Présentiel

Intra - entreprise
Durée : 14 H soit 2 jours
04 90 31 51 90

Être formateur transpalette

Public

Toute personne en charge de former le personnel à l'utilisation d'un transpalette électrique.

Pré-requis

Avoir 18 ans, une aptitude médicale et une expérience à la conduite du transpalette.

Objectifs opérationnels

- Maîtriser les règles de base de la communication et de la pédagogie ;
- Animer une séance de formation dans le respect du rythme d'apprentissage du stagiaire ;
- Sensibiliser le personnel magasin à la bonne manipulation des transpalettes électriques afin de garantir la prévention des risques professionnels que ce soit, prioritairement pour les personnes (clients, personnels, pour soi – même) ou, plus accessoirement, pour les biens (mobilier, marchandises) ;
- Maîtriser la bonne utilisation des transpalettes manuels et électriques (engins de manutention non autoportés) ;
- Se mettre à niveau sur la réglementation (recommandation CACES).

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Spécialisés en pédagogie et en engins de levage.

Parcours de formation

Le rôle des instances :

- L'inspection du travail ;
- La CRAM (Caisse Régionale d'Assurance Maladie) ;
- L'organisme de contrôle technique ;
- Le CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail) ;
- La médecine du travail.

Les éléments constitutifs d'un transpalette :

- Le fonctionnement d'un transpalette et les organes de sécurité ;
- Les situations dangereuses :
 - Mauvaise position de conduite ;
 - Transport du conducteur par l'engin ;
 - Manœuvres dans les espaces exigus ;
 - Instabilité de la charge ;
 - Manque de visibilité ;
 - Chutes de quai ;
 - Calage de remorques de véhicules, charge des batteries...

Les manœuvres en toute sécurité :

- Vérification avant la prise de poste ;
- Règles de conduite, de stockage ;
- Règles de chargement/déchargement de véhicule ;
- Arrêt et remisage du transpalette.

Les panneaux de :

- Interdiction ;
- Obligation ;
- Avertissement et signalisation des dangers ;
- Sauvetage et secours ;
- Les pictogrammes de manutention.

Les responsabilités du conducteur

- La posture du formateur interne ;
- Comprendre le rôle, la fonction et les responsabilités confiées ;
- S'approprier le référentiel de compétences du formateur interne afin de s'auto-évaluer et d'agir sur son niveau de compétences ;
- Repérer les principes d'un accompagnement efficace.

Exercer son rôle de formateur interne

- Identifier les champs d'intervention ;
- Analyser les situations de travail ;
- Élaborer et/ ou utiliser les outils d'accompagnement ;
- Prendre du recul pour formaliser ses propres savoir-faire ;
- Identifier les différentes façons d'apprendre ;
- Bien communiquer pour bien former ;
- Savoir établir une relation efficace ;
- Adopter la bonne posture vis-à-vis des personnes à former.

Modalités d'intervention

Présentiel

Intra - entreprise

Durée : 14 H soit 2 jours

Tarif : nous consulter

04 90 31 51 90

Être auditeur interne

Public

Toute personne appelée à exercer la fonction d'auditeur interne.
Auditeur interne récent dans la fonction.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Conduire un audit interne ;
- Appliquer la méthode d'audit interne ;
- Établir des pistes d'amélioration pour l'entreprise ;
- Rédiger la synthèse de l'audit interne.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenant

Experte en management de la qualité.

Parcours de formation

Comprendre l'intérêt et les enjeux de l'audit interne

- Intérêt du référentiel ;
- Identifier les enjeux pour les auditeurs, les audités et l'entreprise ;
- Risques et opportunités.

Préparer la mission d'audit

- La lettre de mission : les objectifs, le contenu, la communication associée ;
- Mener l'étude préalable : recenser l'information interne et externe ;
- Identifier les zones à risques, prendre contact avec les audités.

Réaliser un audit sur site

- Adopter les bonnes pratiques d'audit ;
- Être assertif ;
- Pratiquer l'écoute active ;
- Savoir poser les bonnes questions ;
- Garder le cap en reformulant ;
- Réguler les comportements non-verbaux ;
- Rechercher les preuves d'audit ;
- Identifier et notifier les écarts ;
- Rédiger l'écart ;
- Do's and don'ts.

Réaliser la synthèse de l'audit

- Synthétiser les conclusions d'audit, arbitrer entre risque et performance ;
- La feuille de révélation ;
- La feuille d'analyse des problèmes.

Conclure la mission

- Rédiger les différents types de rapports ;
- Communiquer les conclusions ;
- Le suivi de la mission.

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Durée : 14 H soit 2 jours
Dates Avignon :
18 et 19 septembre 2023
Tarif : 410 € HT soit 820 € HT
04 90 31 51 90



Développer la QVCT au sein de son entreprise pour prévenir les risques psychosociaux

Public

Dirigeants ou proches collaborateurs, DRH, RRH, assistants du service Ressources Humaines, managers.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Accompagner la mise en œuvre d'un plan d'action Qualité de Vie et des Conditions de Travail au sein de l'entreprise ;
- Définir la Qualité de Vie et des Conditions de Travail sur les plans réglementaires et opérationnels ;
- Identifier les situations de RPS ;
- Appliquer la prévention des RPS et la QVCT dans les pratiques de management.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud. Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Psychologue du travail, ergonome, spécialistes de la QVCT.

Parcours de formation

Comprendre ce que recouvre la QVCT et la notion de RPS

- Le concept QVCT (ANI de juin 2013) ;
- La QVCT, une approche systémique en situation professionnelle ;
- Les six catégories de facteurs de RPS (intensité et temps de travail, exigences émotionnelles, manque d'autonomie, rapports sociaux au travail dégradés, conflits des valeurs, insécurité de la situation de travail) ;
- Évaluer la QVCT et les RPS.

Détecter les signaux d'alerte et identifier les irritants

- Indicateurs RH et de productivité : absentéisme, accidents du travail, turnover, maladies professionnelles, inaptitudes déclarées, manquement à la qualité, etc ;
- Remontées terrain des services et des managers : enquêtes, causeries, réunions ;
- Dialogue social : relations avec les Instances Représentatives du Personnel, respect des accords, etc..

Organiser la démarche QVCT et comprendre la méthodologie

- Pré-diagnostic et diagnostic ;
- Mise en œuvre des actions ;
- Intégration dans le système de management ;
- Cibler les objectifs et résultats attendus de chaque phase ;
- Intégrer l'intérêt d'une évaluation continue ;
- Appréhender les conditions de réussite.

La posture du manager dans la prévention des RPS

- Intégrer l'analyse des situations de travail dans son management au quotidien ;
- Évaluer la charge de travail des équipes ;
- Donner de l'autonomie aux équipes ;
- Soutenir les collaborateurs ;
- Témoigner de la reconnaissance ;
- Donner du sens au travail et porter des valeurs fédératrices ;
- Agir face aux agressions externes et internes ;
- Communiquer sur les changements ;
- Faciliter la conciliation travail et vie privée.

Privilégier une posture managériale qui permet de :

- Développer une écoute active, être attentif aux changements de comportements (irritabilité, repli sur soi, agressivité ...) ;
- Comprendre que chaque collaborateur est différent vis-à-vis d'une situation de travail qui paraît identique.

Modalités d'intervention

Présentiel
Classe virtuelle

Durée : 14 H soit 2 jours

Dates à Avignon :

15 et 16 mai 2023

3 et 4 octobre 2023

Tarif : 410 € HT / jr soit 820 € HT

04 90 31 51 90

*Se réunir est un début,
rester ensemble
est un progrès,
travailler ensemble
est la réussite*



Se former en informatique

Word, Excel, Powerpoint

Public

Tout public.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Maîtriser les fonctionnalités incontournables de Word, Excel, PowerPoint ;
- Être capable de rédiger des documents avec Word ;
- Concevoir des présentations avec Powerpoint ;
- Maîtriser les fonctions de base d'Excel.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud.

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenants

Experts en bureautique et Pack Office.

Parcours de formation

L'essentiel de Word

- Les bases : définitions, démarche de création d'un document ;
- Sélection de textes, copier, déplacer un texte ;
- Présenter un document : mise en forme de caractères et de paragraphes, alignements, retraits, tabulations ;
- Gestion des puces et des numérotations ;
- Intégrer des images, des graphiques, des tableaux ;
- Les WordArt.

L'essentiel de PowerPoint

- Les différents types de diaporamas réalisables ;
- Démarche de conception d'un diaporama ;
- Appliquer ou définir une ligne graphique : les masques ;
- Insérer des images, des schémas, un tableau ou un graphique Excel ;
- Appliquer des effets d'animation pour dynamiser le diaporama ;
- Appliquer des transitions.

L'essentiel d'Excel

- Principe de l'adressage et des références (absolues, relatives, mixtes) ;
- Mettre en place des formules de calcul et maîtriser leur recopie ;
- Identifier et utiliser les fonctions Excel les plus utiles ;
- Lier et consolider des données entre plusieurs feuilles ;
- Créer des alertes visuelles grâce à la mise en forme conditionnelle ;
- Contrôler la saisie grâce à la validation des données ;
- Gestion des données : tris, filtres ;
- Illustrer les valeurs avec des graphiques.

Ce programme sera adapté en fonction des niveaux sur chaque outil

Trois niveaux proposés en inter et en intra sur demande :

- Débutant ;
- Intermédiaire ;
- Confirmé.

Modalités d'intervention

Présentiel

Durée : 2 jours soit 14 H

Dates Avignon :

23 mars et 19 avril 2023

16 novembre et 7 décembre 2023

Tarif : 410 € HT /jr soit 820 € HT

04 90 31 51 90

Communiquer sur les réseaux sociaux

Public

Tout public souhaitant réfléchir à une stratégie de communication sur les réseaux sociaux.

Pré-requis

Aucun.

Objectifs opérationnels

- Adopter les bonnes pratiques pour développer une stratégie de communication efficace sur les réseaux sociaux ;
- Optimiser son usage actuel des outils digitaux ;
- Améliorer sa présence et sa visibilité sur les réseaux sociaux ;
- Intégrer de nouveaux outils digitaux dans ses pratiques professionnelles.

Méthodes pédagogiques et techniques

Formation dont le contenu est adapté aux attentes des participants. Méthodes actives et participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges avec le formateur. Elles proposent une alternance entre cas pratiques et apports théoriques afin de vérifier les compétences acquises à l'issue de la formation. Elles permettent la mobilisation d'outils en situation de travail.

Le support dématérialisé est envoyé à la fin de la formation.

Évaluation de la formation

Un positionnement en amont et en aval est réalisé. Une évaluation des compétences est faite par le formateur et atteste de l'atteinte des objectifs de la formation.

Évaluation de la formation par le stagiaire à chaud.

Remise d'une attestation de formation et du certificat de réalisation à l'issue de la formation.

Intervenant

Experte en Community Management et Sociologie du Web.

Parcours de formation

Comprendre les réseaux sociaux pour établir la bonne stratégie de communication

- Comprendre le fonctionnement de l'utilisateur sur les réseaux sociaux ;
- Engager l'utilisateur sur les réseaux sociaux ;
- Du Web 1.0 au Web collaboratif : l'influence des avis de consommateurs ;
- Les impacts de l'e-réputation sur l'image de marque de l'entreprise ;
- Réfléchir à la ligne éditoriale adaptée pour une communication efficace.

Les atouts des différents réseaux sociaux pour l'entreprise

- Choisir le contenu à créer pour engager sa communauté ;
- Découvrir l'audience sur les différents réseaux sociaux et ses habitudes ;
- Mesurer la performance et la rentabilité de la stratégie « web to store ».

Stratégie d'influence

- Prendre en compte l'évolution de l'expérience client ;
- S'engager et répondre au nom de l'entreprise ;
- Animer sa communauté ;
- Quelle place pour le blog d'entreprise ;
- L'évolution vers des plateformes de contenus ;
- Les outils du Community Manager : créer des contenus visuels, améliorer son organisation et sa production.

Modalités d'intervention

Présentiel

Durée : 7 H soit 1 jour
Dates Avignon : 25 avril 2023
10 octobre 2023
Tarif : 410 € HT
04 90 31 51 90



BULLETIN D'INSCRIPTION

FORMATION

Intitulé.....

Date(s)

PARTICIPANT

Nom.....

Prénom

Fonction occupée.....

Mail

ENTREPRISE

Raison sociale.....

Adresse.....

.....

CP..... Ville.....

Tél

Mail

MODALITÉ DE RÉGLEMENT

Je soussigné(e)

Fonction dans l'entreprise.....

Les frais de formation ne seront pas pris en charge par mon entreprise.
Je m'engage à régler les frais de formation si la demande de subrogation auprès de l'OPCO n'est pas accordée.

Une demande de prise en charge a été faite, veuillez adresser la facture à

Adresse.....

Nom du responsable signataire

Signature et cachet de l'entreprise

Merci de nous envoyer le BI :

Par mail : contact@i4-formation.fr

Par courrier :

Centre d'affaires les Naïades
Bât. 2, 10 avenue de la Poulasse
84000 AVIGNON

RGPD :i4 formation conseil traite les données recueillies pour répondre à votre demande. Vous ne serez pas inscrit à notre newsletter et nous ne partagerons jamais vos données. Pour en savoir plus, reportez-vous à notre politique de confidentialité sur notre site internet.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

INSCRIPTIONS

Toute inscription est validée à réception du bulletin d'inscription dûment rempli et signé par le représentant de l'entreprise. À réception du bulletin d'inscription, le cabinet i4 FC fait parvenir à l'entreprise une convocation à remettre au participant ainsi qu'une convention de formation en double exemplaire. Un double de la convention doit nous être retourné, signé et tamponné, pour la bonne gestion du dossier de formation. À défaut du retour de la convention, conformément aux dispositions du Code du Travail, les factures tiennent lieu de convention simplifiée de formation professionnelle.

TARIFS

Les coûts d'intervention présentés dans notre catalogue de formation interentreprises 2023 sont fermes et définitifs pour l'année 2023. Pour les interventions spécifiques (conseil, VAE, coaching...), le cabinet i4 FC fera parvenir à l'entreprise une proposition chiffrée.

MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Si le client souhaite que la formation soit directement payée par son OPCO, il adresse une demande de prise en charge à son OPCO et s'assure de la bonne fin de paiement par celui-ci. Il convient que cette information soit portée sur le bulletin d'inscription qui nous est renvoyé dans la rubrique : « Les frais de formation ne seront pas pris en charge par mon entreprise. Une demande de prise en charge a été faite, veuillez adresser la facture à

.....

.....

Adresse.....

Il est recommandé à l'entreprise d'obtenir un accord préalable de son OPCO, avant de remplir le bulletin d'inscription i4 FC. Dans le cas où l'OPCO ne prend pas directement en charge le règlement de la facture (totalement ou partiellement), i4 FC facturera le montant de la formation directement à l'entreprise.

RÈGLEMENT

Le montant de la formation doit être réglé au plus tard dans les 30 jours qui suivent la fin de l'action. En cas de retard dans le paiement des échéances fixées, toutes les sommes dues produiront un intérêt égal à 1.5 fois le taux d'intérêt légal par jour de retard.

ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Toute annulation par le client doit nous parvenir 15 jours ouvrables avant le début de l'action de formation. Pour toute annulation par le client, intervenant dans un délai inférieur à 10 jours ouvrables avant le début de l'action de formation, i4 FC se réserve le droit de facturer 50% du coût du stage pour les frais engagés (convocations, supports, location de matériel...). La facturation est adressée directement à l'entreprise. Le montant facturé devra être réglé au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'établissement de la facture. En cas de retard dans le paiement des échéances fixées, toutes les sommes dues produiront un intérêt égal à 1.5 fois le taux d'intérêt légal par jour de retard.

ABSENCE TOTALE OU PARTIELLE À LA FORMATION

i4 Formation Conseil engageant la totalité des frais de formation dès le premier jour de l'action, l'absence totale ou partielle du stagiaire, que ce soit de son fait ou de celui de l'entreprise, ne pourra donner lieu à une révision du coût de celle-ci. Celle-ci sera facturée en intégralité. Rappel : cette dépense, du fait de la non participation du stagiaire, n'est pas éligible au titre du budget de la formation professionnelle.

ANNULATION PAR LE CABINET I4 FC

Le Cabinet i4 FC se réserve le droit d'annuler ou de reporter une action de formation dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour le bon déroulement du stage, dans un délai de 5 jours ouvrables avant le démarrage de la formation.

DIFFÉRENTS ÉVENTUELS

Si une contestation ou un différent ne peut être réglé à l'amiable, le tribunal de commerce en Avignon sera seul compétent pour régler le litige.

*Engagés
pour le succès
de vos compétences*



*implication
impulsion
innovation
inspiration*

i4-formation.fr

Centre d'affaires Les Naiades - Bâtiment 2
10 avenue de la Poulasse
84000 Avignon
Tél. 04 90 31 51 90