

INTERACTIF



Groupe Alma

FORMATION – CONSEIL – GESTION DE CARRIERE

2 avenue Marceau 75008 PARIS - Tél : 01.47.23.84.20 - Email : contact@interactif.eu - Site Internet : www.interactif.eu

CATALOGUE

Formations intra 2023

Formations Management



CONSEIL EN GESTION DE CARRIERE

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|----------|
| PREAMBULE | 3 |
| PRESENTATION D'INTERACTIF | 3 |
| CONTEXTE | 4 |
| CHAPITRE 1 PROGRAMMES..... | 5 |
| INITIATION AU MANAGEMENT : FUTURS MANAGERS ET RESPONSABLES DE CELLULE | 5 |
| PERFECTIONNEMENT EN MANAGEMENT D'EQUIPE | 7 |
| DÉVELOPPER SON LEADERSHIP | 11 |
| ATELIERS : DEVELOPPER SON LEADERSHIP PERSONNEL AU QUOTIDIEN | 14 |
| MANAGER SON EQUIPE AU QUOTIDIEN / MANAGEMENT DE PROXIMITE | 16 |
| MANAGER A DISTANCE (DISTANCIEL)..... | 19 |
| MANAGER "HYBRIDE" ET AGILE..... | 21 |
| MANAGEMENT NON HIERARCHIQUE | 23 |
| MANAGER AVEC LES COULEURS !..... | 25 |
| EFFICACITE PROFESSIONNELLE ET OUTILS POUR MANAGERS..... | 26 |
| PRENDRE UNE DECISION ET FAIRE ADHERER SON EQUIPE | 30 |
| ACCOMPAGNEMENT DES HAUTS POTENTIELS | 34 |
| DEVENIR CADRE : LES CLES POUR REUSSIR SON CHANGEMENT DE STATUT..... | 36 |
| LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE..... | 38 |
| LA COMMUNICATION EN MILIEU PROFESSIONNEL..... | 41 |
| LES ENTRETIENS INDIVIDUELS : L'ENTRETIEN ANNUEL ET L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL | 42 |
| ANIMER UNE REUNION | 46 |
| COMMENT REUSSIR L'ANIMATION D'UNE REUNION A DISTANCE ? | 48 |
| TRANSMETTRE ET ACCOMPAGNER A DISTANCE | 48 |
| GESTION DE CONFLITS | 49 |
| GESTION DU STRESS | 51 |
| ADAPTABILITE PROFESSIONNELLE : S'ADAPTER AU CHANGEMENT | 52 |
| ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT (ATELIER 15H) | 54 |
| ORGANISER SON TEMPS EN TELETRAVAIL..... | 56 |
| GESTION DES IMPREVUS | 57 |
| COMMENT RETROUVER UN CADRE DE TRAVAIL EFFICACE APRES LES EVENEMENTS VECUS DURANT UNE CRISE ? | 58 |
| PARCOURS NOUVEAUX MANAGERS..... | 59 |
| CHAPITRE 2 METHODES PEDAGOGIQUES | 61 |
| CHAPITRE 3 : GESTION ADMINISTRATIVE, ORGANISATION ET MANAGEMENT DE LA QUALITE | 68 |
| NOS AGREMENTS | 75 |
| NOS REFERENCES | 76 |
| NOS BUREAUX | 77 |

PREAMBULE

Présentation d'INTERACTIF

INTERACTIF du groupe ALMA est un organisme de conseil en gestion de carrière et en gestion des Ressources Humaines qui intervient dans tous les domaines de l'accompagnement individuel ou collectif, du management, de la communication et de la gestion d'entreprise.

Entreprises privées, associations, administrations publiques, organismes internationaux... L'ensemble des organisations est impacté par un contexte économique en perpétuel mouvement. INTERACTIF propose aux organisations des méthodes éprouvées et évolutives pour les aider à détecter et optimiser leur gestion des compétences internes. Notre approche concrète et pragmatique correspondant aux réalités de l'entreprise nous permet d'avoir depuis plus de trente ans une clientèle fidèle, qui représente notre meilleur gage de réussite.

Nous avons à cœur de travailler avec l'intelligence des contextes, comprise comme capacité d'anticipation et d'intégration de la formation dans le cadre plus large de la performance de l'organisation et la conception de dispositifs combinant l'approche conseil et l'approche formation d'une part, la dimension individuelle et la dimension collective de l'autre.

Nos champs d'intervention

- Formations certifiantes et qualifiantes
- Bilans de compétences et bilans de carrières
- Coaching professionnel
- VAE
- Outplacement
- Accompagnement des entreprises (Gpec, Knowledge management, co-développement, assesment)
- Recrutement
- Accompagnement des Hauts Potentiels en entreprise (Programme A+Zèbre)

Nos principes & valeurs

- Respect attentif de la réglementation et particulièrement de la confidentialité.
- Déontologie, éthique et professionnalisme dans la mise en oeuvre de méthodes et d'outils adaptés
- Relation suivie avec les bénéficiaires, acteurs responsables.
- Formalisation du résultat de la démarche et plan d'action
- Nous croyons à la simplicité des méthodes : faire simple et agir.
- Nous croyons au partenariat : unis avec nos clients dans la réussite.
- Nous croyons à la rigueur : préconiser les seuls outils adaptés.
- Nous croyons au pragmatisme des actions : est vrai ce qui réussit.
- Nous croyons à la rentabilité : évaluer les résultats et contrôler le retour sur investissement des actions préconisées.

Nous avons développé une expertise dans le champ du management en entreprise.

Notre certification « Manager une équipe au quotidien avec agilité », enregistrée à France Compétences (Répertoire Spécifique) depuis 2018 nous a permis de former plus de 600 managers et futurs managers.

La formation préparant à la permet aux bénéficiaires d'acquérir les compétences nécessaires pour leur permettre de s'adapter aux nouvelles attentes du marché et des organisations et d'adapter leur style de management afin de s'inscrire dans un processus agile d'amélioration continue. Développer les comportements agiles conditionne dorénavant la compétitivité des entreprises. Pour maintenir un haut niveau de qualité, INTERACTIF assure une veille sur les nouvelles tendances du management et s'assure d'être au fait de l'état de l'art dans le domaine managérial.

Contexte

4 principes de management sont développés dans notre offre de formations :

- Choisir la confiance
- Développer l'excellence collective
- Donner du sens à l'action
- Favoriser l'initiative et l'innovation

Les résistances au changement subsistent et il est important d'accompagner les managers dans les transitions profondes par le biais de la formation. En effet, les managers ont un rôle essentiel à jouer dans toute transformation, que ce soient les nouveaux managers de proximité, les managers expérimentés, les managers de managers, les adjoints, les futurs managers et responsables de cellule et les Hauts Potentiels.

Notre offre de formation contient des programmes qui sont proposés en présentiel dans nos locaux, au sein des locaux de nos clients, ou à distance par le biais de visioconférences. En complément, que ce soit pour les sessions en présentiel ou à distance, les participants sont inscrits à notre plateforme LMS et se voient offrir un contenu complémentaire pour approfondir les notions vues durant la formation. Ainsi, tous les programmes proposés dans ce catalogue peuvent être animés en présentiel et en visioconférences, lors de sessions distinctes.

Les journées de formation sont proposées sur 7 heures tandis que pour les formations à distance, nous recommandons des visioconférences d'une durée de 2,5h à 3,5h selon les préférences de nos clients et selon les disponibilités des participants. Nos formateurs utilisent l'application ZOOM, Teams ou Google Hangout toutefois nous nous adapterions aux préconisations de chacun en termes de logiciels.

La relation entre le formateur et les stagiaires est aussi importante à distance qu'en présentiel. Pour éviter le désengagement, la qualité des interactions avec le formateur constitue un facteur déterminant. Alors que le webinaire permet d'interagir de manière assez limitée avec son audience, la visioconférence permet un échange total entre les participants grâce à une communication à double sens et en temps réel. L'apprentissage entre pairs **favorise grandement la rétention d'informations**. Il permet également de contrer l'un des principaux défauts de l'apprentissage en ligne, qui n'est autre que l'isolement des apprenants.



CHAPITRE 1. PROGRAMMES

INITIATION AU MANAGEMENT DES FUTURS MANAGERS

PUBLIC

Futurs managers et responsables de cellule

DUREE

2 jours (14 heures)

OBJECTIF GENERAL

Découvrir les compétences de base attendues d'un futur manager

PREREQUIS

Être amené à encadrer une équipe

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Appréhender les enjeux du management d'aujourd'hui
- ✓ Identifier les différents styles de management possibles en fonction des collaborateurs
- ✓ Savoir identifier les enjeux de sa fonction d'encadrement
- ✓ Maîtriser les étapes clés du processus de prise de poste
- ✓ Identifier les outils pour développer les relations interpersonnelles au sein de son équipe

PROGRAMME

Jour 1 (matin)

1. LES IMPLICATIONS D'UN POSTE D'ENCADREMENT D'EQUIPE : LA DIMENSION MANAGERIALE ET LA MISE EN SYNERGIE D'UNE EQUIPE

Les quatre dimensions du management : produire, gérer, entreprendre, animer

Les facteurs qui influencent le style de l'encadrement

Les trois niveaux de compétence managériale :

- Les informations clés : ce qu'il faut savoir
- Les aptitudes clés : ce qu'il faut savoir faire et faire faire
- Les qualités clés : ce qu'il faut savoir être

Les principales valeurs aujourd'hui :

- Les valeurs qui montent, les valeurs qui descendent
- Les raisons de ces changements
- Leurs caractéristiques, leurs implications

Susciter et entretenir la motivation :

- Qu'est-ce que la motivation
- Les ressorts de la motivation individuelle
- Les nouvelles attentes des agents dans notre organisation et leurs manifestations concrètes
- Développer les relations interpersonnelles au sein de son équipe
- Diagnostiquer le climat social dans ses équipes

Jour 1 (après-midi)

2. PRESENTATION DE PLUSIEURS STYLES DE MANAGEMENT

- Mode de prise de décision
- Mode de choix des priorités
- Niveau d'implication dans le travail des différents collaborateurs
- Mode d'interaction avec les collaborateurs et différents interlocuteurs
- Choisir les attitudes favorisant le dialogue, la confiance et la responsabilisation
- Détecter les attitudes bloquantes pour les neutraliser

3. IDENTIFIER SES COMPETENCES ET CLARIFIER LES ATTENTES

- Clarifier les attentes et les domaines de contribution attendue
- Prendre conscience des ruptures à réaliser
- Établir les priorités, distinguer l'important de l'urgent
- Identifier les compétences requises pour être efficace et performant
- Les compétences à développer
- Les compétences à abandonner
- Les comportements nouveaux à acquérir par rapport aux fonctions précédentes

Jour 2 (matin)

4. APPREHENDER SON NOUVEAU POSTE ET CONNAÎTRE SON NOUVEL ENVIRONNEMENT

- Identifier les bénéfices que chacun peut tirer d'un changement de poste
- Identifier les difficultés majeures inhérentes à une fonction d'encadrement
- Faire l'analyse de son poste
- Apprécier le nouvel environnement et ses spécificités
- Comprendre les jeux d'acteurs, les réseaux formels et informels du nouvel environnement
- Maîtriser les étapes clés du processus de prise de poste
- Prendre en compte les conseils et feed-backs

Jour 2 (après-midi)

5. REUSSIR SON INSERTION A LA TETE D'UNE EQUIPE

- Analyser la situation
- Définir la complémentarité : manager/adjoint – la négocier avec son adjoint
- Prendre en charge l'équipe et vaincre les résistances au changement
 - Repérer les rapports de force en présence
 - Répertorier les savoir-faire, compétences, héritages historiques...
 - Etablir la cartographie des atouts et points faibles de l'équipe
 - Définir les règles du jeu du fonctionnement de l'équipe
 - Développer sa légitimité en tant que manager

6. S'INTEGRER EN SOUPLESSE

- Gérer la relation avec son responsable hiérarchique
- Prendre en compte les résistances éventuelles face à l'intégration d'un « nouveau manager »
- Réussir les premiers contacts avec l'équipe : se faire « caméléon »
- Développer son réseau et se faire connaître par ses pairs
- Savoir solliciter les autres
- Faire partager efficacement ses connaissances et ses savoir-faire
- Savoir s'adapter et rebondir

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Une "formation-action" alternant théorie et mises en situation permettant de s'approprier rapidement les clés et les outils pour manager efficacement une équipe. Formation centrée sur les besoins et problématiques de chaque participant recensés en amont
- ✓ Autodiagnostic, mises en situation, jeux de rôle
- ✓ Remise d'un support d'entraînement et d'un support de cours à chaque participant
- ✓ Parcours en e-learning inclut pour compléter les apports théoriques : vidéos, fiches mémo, bonnes pratiques et erreurs à éviter...
- ✓ *Les exercices pratiques et simulations sont ciblées sur le secteur d'activité et les situations vécues par les participants*
- Évaluation des attentes en amont pour mieux cibler les mises en situation et études de cas
- Évaluation des compétences et de la formation à la fin de la session
- Suivi post-formation inclus : conseils personnalisés prodigués par le formateur dès que le besoin s'en fait ressentir durant les 6 mois suivant la session par mail, visioconférence ou téléphone.

PERFECTIONNEMENT EN MANAGEMENT D'ÉQUIPE

PUBLIC

Managers expérimentés dont managers de managers

DUREE

4 jours (28 heures)

OBJECTIF GENERAL

Enrichir ses compétences en management d'équipe

PREREQUIS

Maîtriser les bases du management d'équipe et avoir une expérience significative d'encadrement d'équipe

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Appréhender les mécanismes du changement pour mobiliser ses collaborateurs et gérer les résistances individuelles et collectives
- ✓ Utiliser les outils et les méthodes adaptés pour conduire le changement
- ✓ Développer sa posture de manager coach
- ✓ Décider en situation complexe
- ✓ Connaître les nouvelles tendances du management
- ✓ Accompagner son équipe dans un mode de fonctionnement agile et favoriser l'innovation

PROGRAMME

Jour 1 (matin)

1. LA CONDUITE DU CHANGEMENT

- Identifier les enjeux des modifications organisationnelles et structurelles : la dimension rationnelle
- Identifier leurs conséquences humaines : la dimension irrationnelle
- Les différents types de résistance au changement
 - Comment les identifier : les différentes stratégies utilisées par les acteurs
 - Comment les anticiper
 - Comment les gérer
- L'évaluation des effets générés
- Les différentes étapes du processus
- La préparation au changement

2. PREPARER LE CHANGEMENT

- La stratégie, source de changement de l'organisation
- L'organisation au service du changement
- Les outils et méthodes pour conduire le changement
 - La socio dynamique
 - Les diagnostics préalables
 - Le diagramme urgence/importance
- La démarche spécifique à adopter pour mettre en place une nouvelle organisation
 - La définition des objectifs poursuivis
 - L'analyse de la situation existante : points forts/points faibles
 - La recherche des priorités
 - La mise au point d'une organisation cible
 - L'analyse des conséquences (financières, humaines...)
 - La définition des étapes à franchir et l'identification des leviers pour la mise en œuvre
 - La mobilisation de tous les acteurs concernés : faire partager sa vision du changement

Jour 1 (après-midi)

3. METTRE EN ŒUVRE ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

- Déterminer les niveaux successifs du changement (de N à N-1, de N-1 à N-2...)
- Faire l'analyse des « alliés » et des « opposants »
- Jouer la transparence et communiquer : expliquer, négocier, rassurer
- Définir les différents plans d'actions et les décliner
- Choisir les indicateurs de pilotage et de mesure de la performance
- Effectuer le suivi des coûts induits
- Entretenir une dynamique

4. ASSUMER LA CONDUITE DU CHANGEMENT

- Les besoins à satisfaire pour assumer les transformations
- L'évolution des rôles et des relations hiérarchiques
- Les intérêts divergents
- Le poids des modes, des routines et des habitudes
- Les approches possibles pour surmonter les résistances :
 - le repérage des acteurs et des stratégies d'actions
 - le repérage des signes de la mise en œuvre du changement et leur valorisation

Jour 2 (matin)

5. LE ROLE DE L'ENCADREMENT DANS L'ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

- Les leviers de la dynamisation d'une équipe
- Développer la réflexion de l'équipe et l'impliquer
- Jouer le jeu de la transparence
- Comprendre les situations et décoder le jeu des différents acteurs
- Identifier les enjeux principaux pour l'équipe
- Hiérarchiser les inquiétudes et proposer des solutions pertinentes
- Accepter les « opinions » et/ou les « généralisations » et les faire expliciter par des faits
- Savoir dépassionner un débat

6. CREER UN SENTIMENT DE SECURITE FACE AU CHANGEMENT

- Comprendre les enjeux de chacun des collaborateurs face au changement
- Pratiquer l'écoute : prendre en compte les différences de raisonnement et de comportement
- Encourager et manifester sa satisfaction
- Faire du changement un moyen de développer les compétences de chacun

Jour 2 (après-midi)

7. COMMENT FAVORISER LE CHANGEMENT

- Identifier les différents changements à effectuer en fonction de l'incertitude, de la complexité et de leur caractère multidimensionnel
- Identifier les conséquences du changement au niveau de ses équipes (territoires, culture, organisation, méthodes, missions, compétences, comportements...)
- Faire le diagnostic de la capacité de changement de ses équipes
- Identifier les comportements de ses collaborateurs avant et après le changement
- Mettre en place les conditions nécessaires à la réalisation des changements
- Communiquer sur le changement

Jour 3 (matin)

8. SE POSITIONNER DANS SON ROLE DE MANAGER DE MANAGERS

- Situer son rôle parmi les différents niveaux de management.
- Identifier les spécificités de son environnement pour être efficace.
- Clarifier rôle et responsabilités de chaque manager et harmoniser les pratiques.
- Modifier sa posture de manager envers des collaborateurs à forte autonomie.
- Traduire la stratégie en objectifs opérationnels.

9. DEVELOPPER UNE POSTURE DE MANAGER COACH

- Mobiliser et fédérer autour de la vision, des projets.
- Donner du sens aux décisions et actions à mener.
- Manager en tenant compte des valeurs.
- Clarifier avec son équipe les modalités de fonctionnement
- Construire la coopération en développant des relations de confiance.

Jour 3 (après-midi)

10. FAVORISER LES PRATIQUES D'INNOVATION ET LE PARTAGE DES BONNES PRATIQUES MANAGERIALES

- Fédérer les équipes en développant l'innovation et la coopération.
- Développer les compétences de ses managers : co-coaching, codéveloppement.
- Développer l'intelligence relationnelle et émotionnelle.
- Accompagner son équipe dans un mode de fonctionnement agile.

11. ASSEOIR SON LEADERSHIP

- Développer son assertivité.
- Donner du sens aux actions à mener.
- Faire évoluer les managers dans un contexte de transformation.
- Accompagner les managers dans les situations complexes.
- Donner des feedback sur les résultats et les comportements.
- Développer ses propres leviers d'influence.

Jour 4 (matin)

12. DECIDER EN SITUATION COMPLEXE

- Faire l'analyse d'une situation
- Les principaux critères de l'analyse de situation :
 - la marge d'incertitude
 - le niveau de complexité
 - la dimension et ses implications
- Définir ses stratégies de prise de décision
- Adapter sa stratégie de prise de décision au contexte de la situation
- Anticiper les conséquences de la prise de décision
- Evaluer les choix possibles : rationaliser
- Mettre en place un plan d'action et son suivi : 5 points clés à surveiller
- Décider en situation complexe
- Gérer ses comportements types sous stress
- Décider en l'absence d'adhésion

Jour 4 (après-midi)

13. NOUVELLES TENDANCES EN MANAGEMENT

- Le management participatif pour développer l'intelligence collective
- Le bien-être au travail
- Les échanges de pratiques et ateliers de cocréation
- Développer l'agilité professionnelle
- Savoir être créatif

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Une "formation-action" alternant théorie et mises en situation permettant de s'approprier rapidement les clés et les outils pour manager efficacement une équipe. Formation centrée sur les besoins et problématiques de chaque participant recensés en amont
- ✓ Autodiagnostic, mises en situation, jeux de rôle
- ✓ Remise d'un support d'entraînement et d'un support de cours à chaque participant
- ✓ Parcours en e-learning inclus pour compléter les apports théoriques : vidéos, fiches mémo, bonnes pratiques et erreurs à éviter...
- ✓ *Les exercices pratiques et simulations sont ciblées sur le secteur d'activité et les situations vécues par les participants*
- Évaluation des attentes en amont pour mieux cibler les mises en situation et études de cas
- Évaluation des compétences et de la formation à la fin de la session
- Suivi post-formation inclus : conseils personnalisés prodigués par le formateur dès que le besoin s'en fait ressentir durant les 6 mois suivant la session par mail, visioconférence ou téléphone.

COMPETENCE VISEE

Diriger son équipe en mettant en œuvre une communication efficace et en se concentrant sur la façon d'exprimer sa vision et de fédérer son équipe autour d'objectifs communs.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Analyser son potentiel et qualités de leader
- ✓ Concevoir un plan d'action personnalisé pour développer son leadership
- ✓ Adopter un savoir-être de manager et leader en toutes circonstances (charisme, assertivité, capacité d'écoute active...)
- ✓ Communiquer en leader avec son équipe
- ✓ Accompagner ses collaborateurs dans leur réussite et le développement de leur potentiel.

PROGRAMME

Jour 1 (matin)

Accueil, introduction et tour de table

1. LA COMMUNICATION INTERPROFESSIONNELLE

- Identifier son style de communication : comment les autres nous perçoivent, prendre conscience de son influence
- Identifier les différents types d'intervention : la conférence, l'exposé, le débat, la réunion...
- L'intelligence émotionnelle
- Evaluer son degré d'affirmation de soi, d'estime de soi, sa force de persuasion et sa résistance au stress
- Faire le point sur ses propres atouts et ses axes d'amélioration
- Appréhender la façon dont s'établit une communication
- Identifier ses différents interlocuteurs et leur mode de communication respectifs
- S'exercer à établir des communications efficaces avec son équipe de travail : donner l'information, savoir l'expliquer, savoir faire accepter un changement d'organisation ou de méthode de travail

Jour 1 (après-midi)

2. DYNAMISER SA COMMUNICATION DE MANAGER

- S'entraîner à des techniques simples de communication dynamique
- L'écoute active
- La capacité à dire "non" (le droit au "non")
- Comment acquérir la capacité d'exprimer une opinion différente, un désaccord, une réclamation, vis-à-vis du responsable hiérarchique, de ses collègues ou collaborateurs
- Comment faire face, calmement et positivement, aux attaques et aux plaintes.
- Obtenir l'adhésion et le soutien de son équipe et de ses interlocuteurs clés
- Choisir le canal de communication le plus adapté pour un résultat opérationnel
- Rendre ses réunions attractives et efficaces

3. TRANSMETTRE SES IDEES ET OBJECTIFS

- Comment présenter un projet, une vision, un plan d'amélioration
- Les clés pour réussir à bien communiquer sa vision
- Adapter son discours à ses interlocuteurs en fonction de leur rôle dans l'organisation

- Adapter son discours en fonction des objectifs à atteindre
- Savoir présenter ses objectifs de façon claire et concise
- Choisir des mots percutants et argumenter
- Evaluer la situation et clarifier les objectifs à atteindre
- Ecouter son interlocuteur activement, questionner sur ce qu'il dit, explorer, reformuler pour vérifier sa compréhension
- Organiser ses idées de manière claire et structurée
- Lever les résistances, comprendre les zones de blocage
- Distinguer compromis et consensus

Jour 2 (matin)

4. MOBILISER, FEDERER ET MOTIVER SON EQUIPE

- Les 5 commandements de la motivation dans l'entreprise
- Diagnostiquer le climat social dans son équipe
- Catalyser les compétences individuelles des membres de l'équipe, en valorisant les forces et les différences de chacun pour obtenir une compétence collective optimale
- Valoriser les réussites de l'équipe pour maintenir un haut niveau de motivation
- Donner des défis personnels et collectifs pour développer l'engagement des membres de l'équipe
- Fédérer autour des décisions prises en levant les freins
- Mettre en place des outils d'autoévaluation
- Répondre aux besoins de ses collaborateurs par l'autonomie et le développement personnel
- Prendre une décision en traitant les objections et critiques de façon positive pour anticiper les résistances
- Faire des feedbacks et impliquer ses collaborateurs dans la recherche d'actions correctives
- Conjuguer résultats et bien-être de ses collaborateurs pour créer un climat communautaire

Jour 2 (après-midi)

5. DEVELOPPER SON LEADERSHIP

- Leadership et management
- Développer un leadership basé sur des valeurs communes
- Montrer la voie, diriger par l'exemple
- Transmettre sa vision pour mobiliser l'équipe
- S'assurer du partage des valeurs de l'entreprise avec l'équipe pour permettre la réussite collective
- Mobiliser ses compétences d'écoute, de soutien et de prise de recul
- Catalyser les compétences individuelles des membres de l'équipe pour obtenir une compétence collective optimale
- Développer son pouvoir de conviction en utilisant le langage verbal et non-verbal
- Développer son attention aux émotions pour parvenir à interagir efficacement avec ses interlocuteurs
- Utiliser les techniques du coaching pour devenir un leader auprès de son équipe en tenant compte de ses propres forces et faiblesses

6. SYNTHESE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant.

Évaluation et clôture

MODALITES ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Une formation concrète très opérationnelle
- Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et d'exercices pratiques
- Cas pratiques ciblés sur le secteur d'activités
- Analyse de cas en fonction des situations vécues par les participants
- La pédagogie est basée sur l'élaboration d'un plan d'action personnalisé pour chaque participant
- Remise d'un document de synthèse (support de cours complet)

DUREE

2 JOURS (14 heures) en **présentiel**

ATELIERS : DEVELOPPER SON LEADERSHIP PERSONNEL

Cette formation a pour objectif de transmettre des outils opérationnels pour installer une pratique de leadership au quotidien.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Renforcer la confiance en soi et maximiser la présence du leadership dans son quotidien
- Inspirer et motiver les équipes, créer de la fidélité et de l'engagement
- Développer son « intelligence émotionnelle et relationnelle »
- Développer ses compétences de « centrage » pour entretenir un réservoir d'énergie positive

PARTICIPANTS

Managers ou toute personne en situation d'agir en leader

METHODE PEDAGOGIQUE

- Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et d'exercices pratiques
- Jeux pédagogiques pour favoriser l'intégration des concepts abordés
- Mises en situation en lien avec le contexte professionnel
- Échanges de bonnes pratiques et conseils personnalisés du formateur

MODALITES D'EVALUATION

- L'évaluation des acquis se fait également tout au long de la formation au travers des exercices et mises en situation
- Un questionnaire d'évaluation des acquis est remis en fin de session pour valider le transfert de compétence.

LIVRABLES

- Support de formation en format électronique
- Questionnaires d'auto-positionnement sur le style de leadership et les comportements sous stress

PROGRAMME

Module 1 : Qu'est-ce que le leadership ?

- Faire la différence entre management et leadership
- Identifier les 6 styles de leadership
- Repérer les compétences clés d'un leader efficace

Exercices : Cartographie des points forts et des points faibles de chaque style de leadership. Analyse d'une vidéo pour identifier les compétences clés d'un leader efficace. Débriefing et synthèse

Module 2 : Développer son leadership personnel

- a. Comprendre son rôle et sa valeur ajoutée de leader
- b. Pratiquer un leadership adapté à l'évolution de l'organisation
- c. Développer son intelligence émotionnelle et relationnelle
- d. Neutraliser ses messages contraignants pour récupérer le leadership de soi
- e. Pratiquer l'auto-empathie et l'auto-coaching pour mieux faire face aux situations délicates

Exercices : questionnaires d'auto-positionnement sur son comportement en situation de stress.

A partir d'une étude de cas, pratiquer la technique d'auto-coaching

Module 3 : Travailler en mode collaboratif

- a. Construire une vision partagée
- b. Adapter ses propositions au niveau de synergie de l'équipe
- c. Identifier les 7 clés de la coopération

Exercices : mise en application à travers une étude de cas ou d'une situation vécue par l'apprenant

Module 4 : Créer une dynamique de changement

- a. Comprendre et agir sur la relation avec ses interlocuteurs
- b. Mobiliser les énergies vers le changement
- c. Accompagner l'intégration du changement

Exercices : travaux d'analyse sur des situations vécues par l'apprenant pour en tirer de bonnes pratiques à renforcer

Jeux de rôles sur des cas proposés par le formateur ou l'apprenant

Module 5 : Valoriser et encourager son équipe projet

- a. Adopter une attitude de coopération
- b. Agir sur le processus de motivation
- c. Faire progresser en donnant du feedback

Exercices : mise en application des différents outils de communication à travers des jeux de rôles sur des cas proposés par le formateur ou l'apprenant

Module 6 : Maintenir votre posture de leader en développant vos ressources personnelles

- Agir avec confiance
- Résister au stress
- Gérer votre énergie

Exercice : identifier des pistes de développement personnel

Durée et format

16 heures – soit 8 sessions de 2H00 en format distanciel (via l'outil Microsoft Teams)

COMPETENCE VISEE

Développer ses compétences managériales pour répondre aux besoins de ses collaborateurs

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Appréhender son rôle de manager de proximité et comprendre les attentes de son équipe
- ✓ Organiser les tâches de son équipe
- ✓ Instaurer le travail collaboratif avec méthode au sein de son équipe
- ✓ Mettre en place des actions correctives
- ✓ Maitriser les outils du management de proximité pour une application au quotidien
- ✓ Construire des tableaux de bord avec des indicateurs pertinents pour évaluer l'impact économique de son action
- ✓ Motiver et impliquer ses collaborateurs
- ✓ Mobiliser et fédérer au quotidien autour de la performance collective
- ✓ Communiquer efficacement et de manière professionnelle avec son équipe
- ✓ Savoir résoudre les difficultés et prévenir les conflits dans son équipe
- ✓ Maitriser les leviers de la motivation
- ✓ Déléguer efficacement une tâche
- ✓ Créer une dynamique d'amélioration continue

PROGRAMME

Jour 1 (matin)

Accueil, INTRODUCTION ET TOUR DE TABLE

1. APPREHENDER SON ROLE DE MANAGER DE PROXIMITE

- Le rôle du cadre aujourd'hui : animer, former, innover, anticiper, gérer, communiquer
- Comprendre l'évolution du contexte social
- Les nouvelles formes d'organisation du travail : les rôles clés, la mesure de l'efficacité
- Identifier son style personnel de management : mieux se connaître; découvrir comment les autres nous perçoivent, prendre conscience de son influence
- Les styles efficaces de management de proximité
- La recherche du style personnel et comment l'adapter aux différentes situations de travail

Jour 1 (après-midi)

2. COMMUNIQUER

- Appréhender la façon dont s'établit une communication :
 - l'écoute et la reformulation
 - développer ses capacités d'écoute et d'observation
 - comprendre les comportements efficaces
- S'exercer à établir des communications efficaces :
 - avec son équipe de travail : donner l'information, savoir l'expliquer, savoir faire accepter un changement d'organisation ou de méthode de travail

- avec sa Direction : comprendre son type de réaction à l'autorité, savoir faire remonter une information, savoir exposer son point de vue et le défendre
- avec les autres services : reconnaître l'interdépendance des différentes fonctions et rôles, savoir donner l'information, savoir exploiter l'information reçue
- Préparer une réunion en l'organisant en fonction des attentes de chaque participant
- Diffuser à chacun de ses collaborateurs une information à forte valeur ajoutée
- Communiquer sur un changement d'organisation ou de méthode de travail de façon motivante pour réduire les résistances.

Jour 2 (matin)

3. ORGANISER ET PILOTER LES ACTIVITES DE L'EQUIPE

- Identifier les profils et besoins de chacun des membres de l'équipe
- Définir les priorités pour hiérarchiser les activités collectives et individuelles à réaliser.
- Organiser son propre travail en se créant des temps disponibles pour l'équipe
- Mettre en place un système de répartition des tâches entre les membres
- Organiser les tâches en favorisant le travail collaboratif grâce au digital
- Élaborer des tableaux de bord
- Évaluer les résultats obtenus par l'équipe au niveau collectif et individuel pour permettre d'apporter des actions correctives

Jour 2 (après-midi)

4. MOTIVER SES COLLABORATEURS

- Qu'est-ce que la motivation ?
- Les 5 commandements de la motivation dans l'entreprise
- Valoriser les réussites de l'équipe pour maintenir un haut niveau de motivation
- Mettre en interaction les différentes compétences des membres de l'équipe pour créer de la valeur en construisant une intelligence collective
- Mettre en avant l'avancée des projets en faisant des points réguliers
- Répondre aux besoins de ses collaborateurs par l'autonomie, le développement personnel et la motivation pour faciliter l'adhésion.
- Expliquer ses décisions avec des éléments concrets et factuels pour faire adhérer son équipe
- Diagnostiquer le climat social dans son équipe
- Conjuguer résultats et bien-être de ses collaborateurs pour créer un climat communautaire au sein de l'équipe
- Faire des feedbacks à l'ensemble de son équipe en se remettant en question pour connaître ses propres points d'amélioration et impliquer ses collaborateurs dans la recherche d'actions correctives.

Jour 3 (matin)

5. DELEGUER DE MANIERE EFFICACE

- Mettre en place un système de délégation
- Les entretiens de délégation
- Entretien d'une relation de confiance pour créer des conditions favorables à la délégation

- Mesurer le degré d'autonomie de ses collaborateurs pour évaluer les possibilités de délégation
- Accompagner la délégation dans le temps pour recadrer si nécessaire

Jour 3 (après-midi)

6. S'ENTRAÎNER À RÉSOUDRE LES DIFFICULTÉS

- Connaître les différents types de conflits et agir
- Doser autorité, entente et négociation
- Réussir une négociation
 - les différentes approches de la négociation
 - les comportements efficaces et inefficaces; savoir sortir des situations de blocage
 - être créatif dans la recherche de solutions.

7. METTRE EN PRATIQUE AU QUOTIDIEN

- Développer son efficacité personnelle : conditions et méthodes
- Savoir gérer son temps
- Faire des feedbacks à l'ensemble de son équipe en se remettant en question pour connaître ses propres points d'amélioration et impliquer ses collaborateurs dans la recherche d'actions correctives.

8. SYNTHÈSE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant.
- *Évaluation et clôture*

DUREE

3 JOURS (21 heures) en **présentiel**

COMPETENCE VISEE

Maîtriser les clés d'un management à distance efficace

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Être capable de:

- Identifier les spécificités, enjeux et écueils du management à distance/Télétravail
- Mener un projet commun avec une équipe à distance
- Fixer des objectifs autour de priorités claires
- Savoir manager à distance ou dans le cadre de pratiques alternant le temps sur site et à domicile
- Savoir communiquer à distance et garder la motivation de ses équipes
- Garder la même qualité de service clients avec des équipes en télétravail
- Développer la cohésion et le sentiment d'appartenance

PROGRAMME

SEANCE 1 (2 heures)

1. Les spécificités d'une équipe virtuelle

- Les caractéristiques d'une équipe virtuelle
- Les limites et avantages d'une équipe virtuelle

2. Les missions du manager à distance

- Qu'est-ce qui change dans ma mission de manager ?
- S'approprier les missions prioritaires en situation de management à distance-
- Confiance et cohésion
- Organisation du travail
- Planifier des points d'étape
- Gestion des priorités
- Implication
- Appartenance

Validation des acquis : QCM

SEANCE 2 (2 heures)

3. Les actions managériales à mettre en œuvre

- Organiser le fonctionnement de l'équipe et assurer le suivi
- Animer régulièrement le collectif et entretenir l'esprit d'équipe
- Manager les individualités (besoins psychologiques)
- Communiquer efficacement

Validation des acquis : études de cas

SEANCE 3 (2 heures)

4. La motivation des équipes à distance

- Être à l'écoute de ses collaborateurs (écoute active)
- Fixer des objectifs clairs
- Donner du sens aux missions confiées
- Pratiquer le feedback constructif
- Valoriser le travail effectué
- Veiller au bien-être et bâtir une relation de confiance

Validation des acquis : Jeux de rôles

SEANCE 4 (2 heures)

5. Garder la même qualité de service clients avec des équipes en télétravail

- Proposer des outils de communication adaptés
- Miser sur un outil de gestion de la relation client flexible
- Veiller à la bonne circulation de l'information
- Communiquer sur les cas d'usage

Validation des acquis : Mises en situation

6. SYNTHÈSE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.

MODALITES ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Cours en visioconférence
- Études de cas ciblées sur le secteur d'activité des participants
- Envoi par mail du support de cours, du livret d'exercices, d'un Powerpoint, de fiches pratiques...
- Accès illimité au parcours e-learning : simulation de cas en vidéo, conseils d'experts, analyses de situation, fiches de bonnes et mauvaises pratiques...

DUREE

8 heures de visioconférence synchrones + 2 heures de travail à distance (études de cas pratiques, vidéos)

MANAGER « HYBRIDE » ET AGILE

PUBLIC

Tout public

DUREE

2 jours (14 heures)

OBJECTIF GENERAL

Gérer une équipe en présentiel et en distanciel, dans un environnement agile

PREREQUIS

Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Identifier les spécificités, enjeux et écueils du management à distance/Télétravail
- ✓ Mener un projet commun avec une équipe à distance
- ✓ Fixer des objectifs autour de priorités claires
- ✓ Savoir manager à distance ou dans le cadre de pratiques alternant le temps sur site et à domicile
- ✓ Savoir communiquer à distance et garder la motivation de ses équipes
- ✓ Développer son agilité professionnelle et ses capacités d'adaptation

PROGRAMME

Jour 1 (matin)

1. LES SPECIFICITES D'UNE EQUIPE VIRTUELLE

- Les caractéristiques d'une équipe virtuelle
- Les limites et avantages d'une équipe virtuelle

1. LES MISSIONS DU MANAGER A DISTANCE

- Qu'est-ce qui change dans ma mission de manager ?
- S'approprier les missions prioritaires en situation de management à distance
- Confiance et cohésion
- Organisation du travail
- Planifier des points d'étape
- Gestion des priorités
- Implication
- Appartenance

Jour 1 (après-midi)

3. LES ACTIONS MANAGERIALES A METTRE EN OEUVRE

- Organiser le fonctionnement de l'équipe et assurer le suivi
- Animer régulièrement le collectif et entretenir l'esprit d'équipe
- Manager les individualités (besoins psychologiques)
- Communiquer efficacement

4. LA MOTIVATION DES EQUIPES A DISTANCE

- Être à l'écoute de ses collaborateurs
- Fixer des objectifs clairs
- Donner du sens aux missions confiées
- Pratiquer le feedback constructif
- Valoriser le travail effectué
- Veiller au bien-être et bâtir une relation de confiance

Jour 2 (matin)

5. MANAGER EN TELETRAVAIL

- Être transparent sur son planning
- Faire preuve de disponibilité pour un management efficace en télétravail
- Utiliser des outils de management en télétravail
- Organiser sa présence au travail
- Créer des rituels avec son équipe en télétravail
- Mettre en place des règles claires

6. MANAGER EN MODE HYBRIDE

- Maintenir le collectif quand les lieux de travail varient
- Faire circuler efficacement l'information
- Animer ses réunions distancielles ou asymétriques
- Intégrer dans son management hybride les nouvelles tendances accélérées par le distanciel : collaboratif, transversalité, innovation, lâcher prise, agilité

Jour 2 (après-midi)

7. DEVELOPPER SES CAPACITES D'ADAPTATION ET SON AGILITE AU QUOTIDIEN

- Faire confiance à ses ressources
- Trouver de nouveaux repères
- Savoir gérer les imprévus
- Apprendre de ses erreurs et trouver des solutions appropriées
- Prendre conscience de ses émotions pour mieux gérer son stress
- Développer sa créativité et freiner ses pensées « limitantes »
- Se motiver par des défis personnels et des objectifs de progrès
- Savoir faire évoluer ses méthodes de travail

8. LES 3 PILIERS DE L'AGILITE PROFESSIONNELLE

- La coopération : l'intelligence collective
- L'innovation : savoir faire émerger les idées pour obtenir les adhésions ; développer la créativité de ses collaborateurs
- L'anticipation : anticiper les situations stressantes

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Une "formation-action" alternant théorie et mises en situation permettant de s'approprier rapidement les clés et les outils pour manager efficacement une équipe. Formation centrée sur les besoins et problématiques de chaque participant recensés en amont
- ✓ Autodiagnosics, mises en situation, jeux de rôle
- ✓ Remise d'un support d'entraînement et d'un support de cours à chaque participant
- ✓ *Les exercices pratiques et simulations sont ciblées sur le secteur d'activité et les situations vécues par les participants*
- Évaluation des attentes en amont pour mieux cibler les mises en situation et études de cas
- Évaluation des compétences et de la formation à la fin de la session
- Suivi post-formation inclus : conseils personnalisés prodigués par le formateur dès que le besoin s'en fait ressentir durant les 6 mois suivant la session par mail, visioconférence ou téléphone.

MANAGEMENT NON HIERARCHIQUE

PUBLIC

Adjoints

DUREE

2 jours (14 heures)

OBJECTIF GENERAL

Être capable d'animer un collectif sans en avoir la responsabilité hiérarchique

PREREQUIS

Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Connaître et mettre en place les conditions optimales d'un management transversal
- ✓ Acquérir les outils et les comportements du management en situation fonctionnelle
- ✓ Développer un leadership adapté au management sans lien hiérarchique
- ✓ Développer ses talents de communication pour mieux faire adhérer
- ✓ Animer une équipe en mode transversal

PROGRAMME

Jour 1 (matin)

1. APPRENDRE A SE POSITIONNER PAR RAPPORT A L'EQUIPE ET A SA HIERARCHIE

- Fonctionnement des relations non hiérarchiques en entreprise
- Bien identifier ses rôles et ses responsabilités
- Apprendre à se positionner par rapport à l'équipe et à sa hiérarchie
- Identifier les différents niveaux de la relation transversale
- Se positionner dans son rôle de management
- Se rendre légitime dans sa fonction de manager transverse en fédérant sur un but commun

2. ETABLIR UNE COLLABORATION CLAIRE ET EFFICACE DANS LA RELATION TRANSVERSALE

- Travailler les différents modes de communication
- Maintenir un bon équilibre entre efficacité et relationnel
- Pratiquer l'écoute active, développer son empathie
- Comprendre et prendre en compte les intérêts communs de chacun
- Tenir compte du cadre de référence des collaborateurs
- Donner des instructions et/ou des directives hors hiérarchie

Jour 1 (après-midi)

3. DEVELOPPER SA CAPACITE A MANAGER EN SITUATION NON HIERARCHIQUE

- S'affirmer dans la relation avec les collaborateurs
- Repérer les différentes formes de management non hiérarchique (agile, collaboratif, libéré)
- Intégrer les facteurs de bases pour motiver, impliquer, favoriser l'adhésion de l'équipe
- Savoir se faire entendre, comprendre et faire adhérer
- Savoir gérer les réactions, les objections, les résistances
- Mettre en place des outils de suivi pour travailler dans la durée

4. LES CONDITIONS POUR DEVELOPPER LA COOPERATION

- Connaître son profil de manager sans lien hiérarchique
- Distinguer les mécanismes de la coopération
- Se faire confiance pour développer son leadership
- Savoir fédérer et influencer sans lien hiérarchique ou autorité statutaire

Jour 2 (matin)

5. ASSURER LA COORDINATION D'UNE ACTIVITE FONCTIONNELLE

- Utiliser le mode de coordination le plus adapté à chaque situation.
- Varier les outils pour obtenir la coordination recherchée.
- Pratiquer l'ajustement mutuel pour rendre la coordination plus efficace.
- Utiliser la confrontation des expertises et le transfert d'expérience.

6. L'ANIMATION D'UNE EQUIPE EN MODE TRANSVERSAL

- Repérer les stades de développement de l'autonomie d'une équipe
- Gérer les compétences de l'équipe : clarifier les rôles, définir les priorités, établir la matrice de compétences
- Faire face aux comportements inadaptés les plus fréquents
- Animer des réunions collaboratives
- Construire des relations interpersonnelles positives

Jour 2 (après-midi)

7. DEVELOPPER SA CAPACITE D'INFLUENCE : PILOTER ET FEDERER EN MODE TRANSVERSE

- Utiliser les principes des relations d'influence
- Identifier son profil de leadership : autodiagnostic et débrief
- Identifier les déterminants de ses impacts dans la communication
- Connaître les techniques de Team building : engager le collectif dans l'atteinte d'objectifs communs
- Agir dans une logique de complémentarité, confiance et relations gagnant/gagnant
- Promouvoir et identifier la valeur ajoutée de la coopération et la collaboration
- Analyser sa capacité à déléguer pour responsabiliser

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Une "formation-action" alternant théorie et mises en situation permettant de s'approprier rapidement les clés et les outils pour manager efficacement une équipe. Formation centrée sur les besoins et problématiques de chaque participant recensés en amont
- ✓ Autodiagnostic, mises en situation, jeux de rôle
- ✓ Remise d'un support d'entraînement et d'un support de cours à chaque participant
- ✓ Parcours en e-learning inclut pour compléter les apports théoriques : vidéos, fiches mémo, bonnes pratiques et erreurs à éviter...
- ✓ *Les exercices pratiques et simulations sont ciblées sur le secteur d'activité et les situations vécues par les participants*
- Évaluation des attentes en amont pour mieux cibler les mises en situation et études de cas
- Évaluation des compétences et de la formation à la fin de la session
- Suivi post-formation inclus : conseils personnalisés prodigués par le formateur dès que le besoin s'en fait ressentir durant les 6 mois suivant la session par mail, visioconférence ou téléphone.

MANAGER AVEC LES COULEURS !

Renforcer son efficacité managériale en s'appuyant sur la connaissance de soi-même et sur son profil de personnalité

1. LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Repérer son propre style de communication pour renforcer son efficacité managériale
- Identifier les motivations et attentes des collaborateurs avec l'approche 4Colors
- Soigner l'intégration d'un collaborateur
- Savoir gérer les tensions et conflits, les moments difficiles

2. PUBLIC CONCERNE ET PRE REQUIS

Les managers en prise de poste ou en poste

3. CONTENU

Découverte des couleurs de la communication

Comprendre les motivations et attentes des collaborateurs

Développer un management efficient avec les 3 piliers de la méthode 4Colors

Gérer les situations difficiles (stress, tensions, conflits)

4. METHODE PEDAGOGIQUE

- Une formation interactive et concrète
- **Profil individuel de personnalité 4 colors®**
- Méthode des couleurs, jeux, exercices progressifs, travaux de groupes

5. DUREE

2 jours consécutifs

EFFICACITE PROFESSIONNELLE ET OUTILS POUR MANAGERS

PUBLIC

Tout public

DUREE

3 jours (21 heures)

OBJECTIF GENERAL

Gagner en efficacité professionnelle grâce à une meilleure organisation du travail et des outils adaptés

PREREQUIS

Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Accroître la maîtrise de son temps et optimiser son travail personnel en discernant l'essentiel et en choisissant ses priorités
- ✓ Savoir déléguer efficacement
- ✓ Organiser des réunions efficaces
- ✓ Améliorer la performance de l'équipe avec les tableaux de bord

PROGRAMME

Jour 1 (matin)

2. ECONOMISER SON TEMPS

- Connaître son style personnel de travail
- Prise de conscience et analyse de ses pratiques de gestion du temps de travail
- Analyse critique de son emploi du temps
- La méthode de questionnement systématique
- Les leviers d'actions techniques pour gérer son temps et ses priorités
- Les leviers d'actions relationnels et collectifs pour gérer son temps de travail

3. SAVOIR ORGANISER SON TRAVAIL ET CELUI DE SON ÉQUIPE

- Le rôle du cadre aujourd'hui : animer, former, innover, anticiper, gérer, communiquer
- Comprendre l'évolution du contexte social
- Les nouvelles formes d'organisation du travail : les rôles clés, la mesure de l'efficacité
- Comment et quoi déléguer ? À qui ? Définir les exigences, apprécier les résultats, développer les compétences

Jour 1 (après-midi)

4. POURQUOI DELEGUER ?

- Trois bonnes raisons pour déléguer
- Les besoins de l'organisation : efficacité et sécurité
- Les besoins des agents : autonomie, développement personnel, motivation
- La délégation, un état d'esprit et un acte majeur de management
- Les obstacles et les freins à la délégation

5. QUE DELEGUER ?

- Ce qui peut être délégué et ce qui ne doit pas être délégué
- Responsabiliser sans se déresponsabiliser
- Évolution du poste de travail
- Élargissement des activités
- Délégation et moyens appropriés : humains, matériels et financiers
- 5 principes à observer

Jour 2 (matin)

6. À QUI ET COMMENT DELEGUER ?

- La relation individuelle comme outil mobilisateur dans un processus de management
- Le processus complexe du cycle de l'autonomie
- Les critères de l'autonomie
- Le développement des compétences individuelles par la délégation :
 - définir les objectifs de la délégation
 - repérer les activités pouvant être déléguées
 - choisir les délégataires et les préparer
 - les étapes clés d'une délégation réussie
 - la clarté des règles du jeu
 - l'appréciation de la compétence requise
 - le droit à l'erreur et la reconnaissance des résultats
 - les objectifs de progression
- Éviter l'écueil des fausses délégations

7. LE CONTROLE A POSTERIORI

- Le contrôle a posteriori - contrôle/formation versus contrôle/sanction :
- L'auto contrôle
- La relation psychologique dans la délégation

Jour 2 (après-midi)

8. METTRE EN PRATIQUE DANS SON MANAGEMENT

- Repérer les obstacles et les freins internes à la délégation
- Susciter la motivation des agents
- Entretenir une relation de confiance et créer les conditions favorables
- Veiller aux équilibres dans l'équipe de travail
- Combiner délégation et apprentissage
- S'adapter en permanence dans une perspective d'anticipation du changement
- Négocier la délégation Définir des axes de progrès personnels
- Comment devenir un « manager coach »
- Définir un plan d'action pour son équipe

Jour 3 (matin)

9. TYPOLOGIE DES DIFFÉRENTES RÉUNIONS

- Réunion d'information descendante, ascendante
- Réunion discussion : échanger des points de vue, trouver un accord, produire des idées
- Réunion décision, négociation
- Les aspects particuliers de ces différents types de réunion

10. LA PRÉPARATION D'UNE RÉUNION

- La définition des objectifs à atteindre
- Le choix des participants
- L'ordre du jour
- Le recueil d'informations
- L'organisation matérielle
- Les outils d'aide à la réunion

11. L'ANIMATION DE LA RÉUNION

- Comprendre les différents enjeux dans un groupe de travail
- Principes de fonctionnement des groupes
- Principes de fonctionnement des réunions
- Les différents rôles : animateurs, greffier, participant, observateur
- Circulation de la parole dans une réunion
- Quelques principes pour bien mener une réunion
- Les différentes étapes de la réunion
- Comment conduire la discussion :
 - Parler devant un groupe
 - Se faire écouter
 - Faire participer le groupe
- Les grands principes de la communication dans un groupe de travail

12. L'ÉVALUATION ET LE SUIVI DE REUNION

- Le compte-rendu
- Les objectifs prévus ont-ils été atteints ?
- Les décisions prises sont-elles mises en application ?

Jour 3 (après-midi)

13. PILOTER LA PERFORMANCE AVEC LES TABLEAUX DE BORDS

- Les principaux types d'indicateurs :
 - les indicateurs stratégiques
 - les indicateurs de pilotage et d'éclairage
 - les indicateurs de performance
 - les indicateurs de qualité
 - les indicateurs orientés « clients », prestations, personnel, rentabilité...
- Les indicateurs les plus fréquemment utilisés dans chaque fonction
- Les critères de choix des indicateurs - savoir concilier pertinence, simplicité et coût :
 - l'identification du paramètre à suivre
 - la formulation de l'indicateur
 - les précautions à prendre
- Les étapes de la mise en place
- L'articulation des différents tableaux de bord de ses collaborateurs avec celui de l'unité
- Les conditions de la réussite et les écueils à éviter

14. LE TABLEAU DE BORD, OUTIL DE COMMUNICATION ET DE MOTIVATION DE SES COLLABORATEURS

- La présentation du tableau de bord à ses collaborateurs et à ses différents partenaires
- les faire passer du stade « se sentir concerné » au stade « se sentir impliqué »
- Leur participation au choix des indicateurs
- Le suivi et l'analyse des indicateurs
- faire comprendre la notion de contrôle/action
- savoir interpréter les indicateurs
- faire parler les chiffres avec des graphiques

- La mise en place des actions correctrices
- La valorisation des résultats de l'équipe : facteur de motivation

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Une "formation-action" alternant théorie et mises en situation permettant de s'approprier rapidement les clés et les outils pour manager efficacement une équipe. Formation centrée sur les besoins et problématiques de chaque participant recensés en amont
- ✓ Autodiagnosics, mises en situation, jeux de rôle
- ✓ Cas pratiques sur les tableaux de bord
- ✓ Remise d'un support d'entraînement et d'un support de cours à chaque participant
- ✓ Parcours en e-learning inclut pour compléter les apports théoriques : vidéos, fiches mémo, bonnes pratiques et erreurs à éviter...
- ✓ *Les exercices pratiques et simulations sont ciblées sur le secteur d'activité et les situations vécues par les participants*
- Évaluation des attentes en amont pour mieux cibler les mises en situation et études de cas
- Évaluation des compétences et de la formation à la fin de la session
- Suivi post-formation inclus : conseils personnalisés prodigués par le formateur dès que le besoin s'en fait ressentir durant les 6 mois suivant la session par mail, visioconférence ou téléphone.

PRENDRE UNE DECISION ET FAIRE ADHERER SON EQUIPE

Ce stage a pour but de permettre aux participants d'appréhender les mécanismes de la prise de décision. En effet, décider est devenu une responsabilité complexe car le temps pour l'analyse fait souvent défaut. Il s'agit pour l'encadrement de faire des choix en gérant un niveau d'incertitude parfois important. Il lui faut ensuite expliquer ses choix et convaincre son équipe.

A l'issue de la formation, ils auront appris à maîtriser les outils d'aide à la décision et sauront choisir, à bon escient, la stratégie à adopter face à chaque situation.

Enfin, cette formation met en évidence le fait que l'utilité, l'efficacité et l'efficience des opérations menant à la prise de décision dépend également de la capacité du décideur à communiquer ses décisions pour faire adhérer chacun : faire comprendre la décision, lever les freins, motiver afin que chacun s'approprie la décision... Chaque participant s'entraîne à développer son assertivité et à évaluer le plus objectivement possible les décisions prises afin d'en faire une occasion d'apprentissage continu.

COMPETENCE VISEE

Prendre une décision, quel que soit le contexte et faire adhérer à vos choix les membres de votre équipe

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Appréhender les mécanismes de la prise de décision
- ✓ Déceler les freins à la prise de décision
- ✓ Analyser une situation professionnelle pour mettre en place le processus de la prise de décision
- ✓ Savoir décider en groupe
- ✓ Développer son leadership pour favoriser l'adhésion

PROGRAMME

Jour 1 (matin)

Accueil, introduction et tour de table

1. LES DIFFERENTS TYPES DE DECISION

- La prise de décision individuelle
- La prise de décision collective
- La prise de décision organisationnelle
- Rationalité et prise de décision
- L'exigence d'une décision juste et précise : une exigence collective
- En conclusion, deux évidences :
 - la décision se prend seul même si le processus décisionnel qui intervient en amont peut se faire collectivement
 - la décision est fonction de la personnalité du décideur et du contexte dans lequel il se trouve

Validation des acquis : QCM

2. LES PRINCIPAUX FACTEURS DE PRISE DE DECISION

- Les expériences antérieures
- Les émotions
- Les valeurs sociales et culturelles
- Les enjeux et les impératifs
- Le degré de compétence
- Les principaux freins et excuses

Exposé didactique et échange d'expériences.

Validation des acquis : QCM

3. LES FREINS A LA PRISE DE DECISION

- Les freins liés à notre personnalité
- Les freins liés au groupe et à ses attentes
- Les freins liés à l'organisation : le territoire de décision
- Les freins liés au système d'information
- Les freins liés à la culture de l'Institution

Exposé didactique et échange d'expériences.

Validation des acquis : QCM

4. LES PROCESSUS DE DECISION

- Il n'existe pas de processus décisionnel type
- La définition du problème :
 - la construction d'une image mentale
 - la perception des risques
 - les informations disponibles
- La conjugaison entre une architecture de qualité et un climat de confiance
- L'engagement personnel
- Le dépassement de ses peurs et de ses freins
- Le partage des craintes et des solutions
- L'entraînement
- L'analyse de ses succès et de ses échecs

Travail en sous-groupes et analyse en groupe.

Validation des acquis : études de cas

Jour 1 (après-midi)

5. LES CONDITIONS REQUISES POUR PRENDRE UNE DECISION

- Les principes de base : s'informer, comprendre, évaluer et décider
 - maîtrise de l'information
 - recueil de l'information
 - traitement de l'information
- Au niveau de la structure organisationnelle :
 - la définition d'un cadre décisionnel
 - l'adhésion des salariés
 - la nécessité de faire le lien entre la reconnaissance de compétence individuelle et l'intelligence collective
 - la sensibilisation de chacun à l'importance de la circulation de l'information
- Au niveau du décideur :
 - définir ses besoins
 - comprendre les difficultés rencontrées par les membres de son équipe
 - comprendre son environnement
 - avoir une vision anticipatrice globale et prendre du recul
 - savoir être objectif
 - avoir une bonne capacité d'adaptation
 - savoir se situer au niveau des réseaux informationnels
 - travailler les processus d'information
 - être capable de se concentrer
 - avoir du « caractère », faire preuve de courage

Réflexion en groupe et conseils prodigués par l'animateur.

Validation des acquis : études de cas

6. FAIRE L'ANALYSE D'UNE SITUATION

- Les principaux critères de l'analyse de situation :
 - la marge d'incertitude
 - le niveau de complexité
 - la dimension et ses implications
- La prise en compte de la culture d'entreprise
- Présentation de méthodes adaptées aux différentes situations
- Le processus d'analyse hiérarchique

Autodiagnostic de sa capacité à décider.

Apports méthodologiques et échange d'expériences.

7. DEFINIR SES STRATEGIES DE PRISE DE DECISION

- Adapter sa stratégie de prise de décision au contexte de la situation
- Anticiper les conséquences de la prise de décision
- Évaluer les choix possibles : rationaliser
- Les limites de la rationalisation
- Les pièges du décideur

Autodiagnostic de sa stratégie de prise de décision.

Présentation d'une grille d'aide à la décision.

Validation des acquis : études de cas

Jour 2 (matin)

8. LES PARTICULARITES DE LA DECISION DE GROUPE

- Intérêt et limite de la décision de groupe
- Les précautions à prendre
- Les écueils à éviter

Bref exposé didactique et débat de groupe.

Validation des acquis : études de cas

9. PRENDRE UNE DECISION EN GROUPE

- Le principe de base : chaque personne détient une partie de la vérité
- Les 3 éléments indispensables :
 - la volonté de chacun de partager le pouvoir
 - l'engagement de chacun
 - la définition préalable des objectifs poursuivis ensemble
- La préparation de l'ordre du jour
- Les trois temps dans l'ordre du jour
- La procédure à suivre pour obtenir un consensus

Validation des acquis : mises en situation à partir de cas concrets

10. SAVOIR EXPLIQUER UNE DECISION

- Le principe de base : séparer la problématique à traiter des enjeux personnels
- Les différentes étapes de l'explication :
 - l'énoncé du problème ou de la décision à prendre
 - lister les solutions possibles
 - indiquer les pour et les contre de chaque solution
 - faire état de la décision

- La phase d'échanges
 - savoir écouter sans juger
 - reconnaître les objections
 - solliciter des propositions pour pallier les difficultés énoncées
 - vérifier la compréhension et l'adhésion
- Mettre en place un plan d'action et son suivi
 - les 5 points clés à vérifier
 - évaluer sa décision

Validation des acquis : mises en situation à partir de cas concrets

Jour 2 (après-midi)

11. DECIDER EN SITUATION DIFFICILE

- Qu'appelle-t-on « situation difficile » ?
- Gérer ses comportements types sous stress
- Décider en l'absence d'adhésion

Validation des acquis : mises en situation à partir de cas concrets

12. DEVELOPPER SA CONFIANCE EN SOI ET SON ASSERTIVITE

- Savoir écouter pour comprendre
- Savoir s'affirmer dans un face à face
- Savoir répondre aux objections
- La répercussion sur autrui de notre comportement
- Comment acquérir la capacité d'exprimer une opinion différente, un désaccord, une exigence...
- Comment sortir de sa passivité sans tomber dans des attitudes agressives et inefficaces
- Comment négocier dans la vie quotidienne sans manipuler ni se faire manipuler

Validation des acquis : mises en situation à partir de cas concrets

11. SYNTHESE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant.

Évaluation et clôture

MODALITES ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Stage construit autour d'études de cas. Exposés didactiques.
- Nombreuses mises en situation et jeux de rôles
- Grilles d'autodiagnostic
- Évaluation des attentes et des acquis en amont
- Évaluation des compétences et de la formation à la fin de la session – suivi post-formation
- Remise de documents de synthèse.

DUREE

2 JOURS (14 heures) en **présentiel**

ACCOMPAGNEMENT DES HAUTS POTENTIELS

PUBLIC

Hauts Potentiels

DUREE

2 jours (14 heures)

OBJECTIF GENERAL

Contribuer à la transformation managériale

PREREQUIS

Être expérimenté dans le management d'équipe et le management stratégique

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Appréhender les différents types de management et les nouvelles tendances managériales
- ✓ Savoir utiliser efficacement l'état de l'art en management pour la stratégie managériale de l'entreprise
- ✓ Faire progresser l'état de l'art
- ✓ Avoir les clés et outils pour participer à la transformation managériale de l'entreprise
- ✓ Développer des pratiques de coopération collective dans la recherche de solutions à des situations managériales

Cette formation permet d'acquérir des compétences pour animer des groupes de codéveloppement professionnel dont les principaux objectifs sont de développer les compétences de management, la transversalité et de créer une culture de coopération et d'ouverture.

PROGRAMME

Jour 1 (matin)

1. ÊTRE AU FAIT DE L'ÉTAT DE L'ART SUR LES TRANSFORMATIONS DU MANAGEMENT

- Les enjeux de la recherche et développement sur les modes de management
- **Outils pour être au fait de l'état de l'art en management**
- **Rédiger un état de l'art**
- **Dépasser l'état de l'art pour le faire progresser**

Jour 1 (après-midi)

2. LES MODES DE MANAGEMENT

- **Les 4 types de management : persuasif, directif, participatif, délégatif**
- **Les nouveaux modes de management : hybride**, télétravail, entreprises libérées ou apprenantes, expérience de sociocratie et d'holocratie, équipes autonomes, auto-organisation

Jour 2 (matin)

3. CONTRIBUER A LA TRANSFORMATION MANAGERIALE

- **Les moteurs de la Transformation Managériale**
- **Les enjeux de la Transformation Managériale**
- **Être force de proposition pour développer une stratégie managériale répondant aux évolutions sociétales**
- Comment faire de la transformation un processus apprenant ?
- Favoriser l'expérimentation et l'innovation managériale
- **Mener une transformation dans une organisation et appréhender l'incertitude (agilité, design thinking)**

Jour 2 (après-midi)

4. PISTES POUR REPENSER LES PRATIQUES MANAGERIALES

- L'amélioration continue en management : tableaux de bord
- **Lean Management** : repenser le management
- *Atelier autour d'un projet de transformation au sein de son entreprise*

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Une "formation-action" alternant théorie et mises en situation permettant de s'approprier rapidement les clés et les outils pour participer à la transformation managériale.
- ✓ **Atelier basé sur la pratique du co-développement**
 -
 - Évaluation des attentes en amont pour mieux cibler les mises en situation et études de cas
 - Évaluation des compétences et de la formation à la fin de la session
 - Suivi post-formation inclus : conseils personnalisés prodigués par le formateur dès que le besoin s'en fait ressentir durant les 6 mois suivant la session par mail, visioconférence ou téléphone.

DEVENIR CADRE : LES CLES POUR REUSSIR SON CHANGEMENT DE STATUT

Le cadre dispose d'une expertise dans un domaine spécifique, et possède une certaine autonomie pour atteindre ses objectifs. Polyvalent, il doit être capable de jongler entre différents rôles attribués par son employeur. Doté de responsabilités, il peut également être amené à gérer une équipe pour la mener vers l'obtention de résultats dans l'intérêt de l'entreprise.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier l'impact du statut cadre sur le comportement professionnel
- Appliquer des outils pour gagner en confort, autonomie et performance au travail
- Développer sa confiance en soi, s'affirmer et agir
- Identifier comment réactiver sa motivation même en période difficile

PUBLIC

Toute personne en devenir ou ayant acquis récemment le statut cadre

PREREQUIS

Aucun

Approche pédagogique « *form'action* »

- Pédagogie active et participative via des travaux en sous-groupes et individuels
- Démarche inductive pour favoriser l'expérience des stagiaires et renforcer ensuite l'acquisition des connaissances avec des apports complémentaires.
- Mises en situations et mises en application tout au long de la formation pour expérimenter les techniques et débriefer sur les comportements et résultats observés
- Retours d'expériences pour mutualiser les bonnes pratiques
- Evaluation des acquis tout au long de la formation et à la fin du parcours

LIVRABLES

- Support de formation en format électronique
- Tests de personnalité 4Colors®
- Questionnaires d'auto-positionnement sur les comportements sous stress

PROGRAMME

Module 1 : Cartographier les impacts du statut cadre sur le comportement professionnel

- Sortir des biais cognitifs pour savoir se remettre en question
- Gérer ses émotions pour mieux se positionner dans la relation
- Savoir communiquer de manière positive pour se faire entendre et comprendre

Réalisation d'une cartographie des compétences clés du cadre en entreprise

Module 2 : Approfondir la connaissance de soi, de ses modes de fonctionnement pour être plus à l'aise dans sa fonction

- Identifier ses atouts et limites avec les apports de la méthode 4Colors®
- Situer sa personnalité par rapport à son environnement professionnel : fonction, missions, objectifs, compétences, motivations
- Faire le point sur ses valeurs

Test de personnalité 4Colors® pour identifier votre style naturel et votre style adapté pour mieux faire face aux contraintes de son environnement professionnel

Module 3 : Gagner en autonomie et en confiance dans ses missions

- Les bénéfices de l'autonomie pour soi, son manager, son service
- Développer la confiance en soi, optimiser son charisme, son leadership
- Savoir être autonome dans la définition de ses priorités
- Prendre sa part de responsabilité vis-à-vis de ses résultats et l'assumer

Autodiagnostic : Evaluer son degré d'autonomie : analyse de ses tâches, savoir-faire et savoir-être

Cas pratique : Identifier les compétences et moyens nécessaires pour renforcer son autonomie au travail

Module 4 : Entretenir sa motivation au quotidien : dynamiser ses forces, s'affirmer davantage, s'investir dans ses relations !

- Comprendre les ressorts de la motivation : motivation intrinsèque et extrinsèque
- Définir son environnement stimulant, éliminer pensées négatives et croyances limitantes
- Adopter une attitude assertive et savoir être force de proposition
- Respecter les besoins des autres et leurs différences : neutralité, facilitation et disponibilité

Cas Pratique : Mises en situation et jeux de rôle autour des méthodes d'assertivité

Module 5 : Augmenter son efficacité : se fixer des objectifs et mettre en œuvre sa méthode de travail

- Se fixer des objectifs concrets et réalistes...et s'y tenir pour relancer sa motivation
- Développer sa créativité, sa capacité à organiser ses idées, à raisonner selon une logique globale : de la cause à l'effet, du problème à la solution, établir un plan d'action
- Savoir être opérationnel pour résoudre les problèmes

Cas Pratique : Etablir son plan d'action individualisé pour entretenir confiance, motivation et gagner en efficacité

DUREE ET FORMAT

12 heures par modules de 2H00 en format distanciel (via l'outil Microsoft Teams)

LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

PUBLIC

Tout public

DUREE

3 jours (21 heures)

OBJECTIF GENERAL

Mieux se connaître pour faciliter la communication avec les autres et favoriser les échanges et le dialogue avec ses collaborateurs

PREREQUIS

Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Maitriser les clés d'une communication efficace
- ✓ Adapter sa communication au profil de ses interlocuteurs pour renforcer l'efficacité de la relation
- ✓ Etre en mesure de décoder les comportements non verbaux de ses interlocuteurs
- ✓ Faire évoluer sa communication non verbale
- ✓ Transmettre ses idées en adaptant son discours et en adoptant une approche bienveillante
- ✓ Gagner en efficacité relationnelle
- ✓ Mieux connaître son style de communication interpersonnelle

PROGRAMME

Jour 1 (matin)

1. LA COMMUNICATION INTERPROFESSIONNELLE

- Découvrir et utiliser les attitudes favorables à la communication : l'écoute active, la reformulation, le questionnement, l'argumentation.
- Appréhender la façon dont s'établit une communication :
 - l'écoute et la reformulation
 - développer ses capacités d'écoute et d'observation
 - comprendre les comportements efficaces
- Identifier ses différents interlocuteurs et leur mode de communication respectifs
- L'intelligence émotionnelle

9. ANALYSER SES COMPORTEMENTS EN SITUATION DE COMMUNICATION

- Identifier son style personnel de communication et découvrir comment les autres nous perçoivent
- Faire le point sur ses propres atouts et ses axes d'amélioration
- Mieux comprendre les comportements de ses interlocuteurs ainsi que ses propres comportements
- *Autodiagnostic de ma capacité à communiquer*

Jour 1 (après-midi)

10. S'EXERCER A ETABLIR DES COMMUNICATIONS EFFICACES

- Avec son équipe de travail : donner l'information, savoir l'expliquer, savoir faire accepter un changement d'organisation ou de méthode de travail
- Avec sa Direction : comprendre son type de réaction à l'autorité, savoir faire remonter une information, savoir exposer son point de vue et le défendre
- Avec les autres services : reconnaître l'interdépendance des différentes fonctions et rôles, savoir donner l'information, savoir exploiter l'information reçue

11. LE LANGAGE CORPOREL

- La place du non-verbal dans la communication interpersonnelle
- Différencier gestes symboliques, gestes culturels, gestes non conscients
- Les composantes du non-verbal Les positions du corps
- Travailler sa posture et sa gestuelle : les attitudes à éviter

Jour 2 (matin)

5. COMPRENDRE SON INTERLOCUTEUR

- Détecter les non-dits
- Identifier les signes d'hésitation ou les intentions de son interlocuteur
- Déceler les non-dits pour mieux s'ajuster
- Détecter dans une réunion qui sont les alliés, les zones de doute et d'appui
- Identifier les conflits latents ou potentiels pour mieux les prévenir
- Ajuster sa communication non verbale en fonction du contexte et des échanges

Jour 2 (après-midi)

6. TRANSMETTRE SES IDEES ET OBJECTIFS

- Adapter son discours à ses interlocuteurs en fonction de leur rôle dans l'organisation
- Adapter son discours en fonction des objectifs à atteindre
- Évaluer la situation et clarifier les objectifs à atteindre
- Écouter son interlocuteur activement, questionner sur ce qu'il dit, explorer, reformuler pour vérifier sa compréhension
- Lever les résistances, comprendre les zones de blocage
- Distinguer compromis et consensus
- Prendre en considération les différents points de vue
- L'approche collaborative et bienveillante

7. ARGUMENTER POUR CONVAINCRE

- Faire la différence entre convaincre et persuader
- Maîtriser ses émotions
- Mobiliser rapidement ses idées
- Organiser sa pensée
- Les différentes techniques de raisonnement
- Adapter son message en fonction des contraintes

Jour 3 (matin)

8. GAGNER EN EFFICACITE

- Communiquer positivement et de façon constructive.
- Aller droit au but avec tact.
- S'autoriser à dire et à agir.
- Réduire incertitudes, quiproquos et malentendus.
- Aller au-devant de l'information.
- Développer son intelligence émotionnelle

9. ADAPTER SA COMMUNICATION

- Détecter les registres de communication.
- S'adapter à l'autre.
- Écouter pour être écouté.
- Pratiquer l'écoute active.
- Faire preuve d'assertivité.

Jour 3 (après-midi)

10. ÊTRE FORCE DE PROPOSITION EN TOUTE SITUATION

- Construire des relations gagnantes même dans les situations conflictuelles.
- Savoir dire non.
- Savoir différencier confrontation et conflit.
- Traiter les objections efficacement.

11. DE L'ECOUTE ACTIVE A L'EFFICACITE RELATIONNELLE

- Se définir un objectif clair.
- Maîtriser les étapes de l'entretien.
- Questionner et influencer avec intégrité.
- Savoir conclure l'entretien.

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Une "formation-action" alternant théorie et mises en situation permettant de s'approprier rapidement les clés et les outils pour manager efficacement une équipe. Formation centrée sur les besoins et problématiques de chaque participant recensés en amont
- ✓ Autodiagnostic, mises en situation, jeux de rôle
- ✓ Remise d'un support d'entraînement et d'un support de cours à chaque participant
- ✓ Parcours en e-learning inclus pour compléter les apports théoriques : vidéos, fiches mémo, bonnes pratiques et erreurs à éviter...
- ✓ *Les exercices pratiques et simulations sont ciblées sur le secteur d'activité et les situations vécues par les participants*
- Évaluation des attentes en amont pour mieux cibler les mises en situation et études de cas
- Évaluation des compétences et de la formation à la fin de la session
- Suivi post-formation inclus : conseils personnalisés prodigués par le formateur dès que le besoin s'en fait ressentir durant les 6 mois suivant la session par mail, visioconférence ou téléphone.

LA COMMUNICATION EN MILIEU PROFESSIONNEL : Gérer les tensions et les mécontentements

En milieu professionnel, les collaborateurs ou les élus peuvent retrouver des incivilités ou des conflits, leur donner les clés pour appréhender et gérer ses situations leur permettront de fluidifier les échanges, de prendre confiance en soi et d'anticiper et de résoudre les conflits.

PUBLIC

Tout public

FORMAT

Présentiel

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Différencier désaccord, tension, crise et conflit
- Evaluer sa posture et sa capacité à gérer des situations déstabilisantes
- Maîtriser des techniques de communication interpersonnelle
- Acquérir une approche de médiation pour faciliter la résolution des difficultés et préserver les relations

METHODES PEDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative. Jeux de rôle. Evaluation continue des acquis tout au long de la formation. Les mises en situation sont liées au contexte professionnel des participants. Questionnaire d'auto-positionnement sur son style habituel de communication en situation de tension.

PROGRAMME

Module 1 : Identifier la nature du conflit

- Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes
- Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs
- Déterminer la nature du conflit, ses causes véritables
- En évaluer les enjeux et conséquences

*Exercice de réflexion sur les notions de désaccord, tension, crise et conflit et leurs spécificités
Partages d'expériences et échanges de pratiques*

Module 2 : Désamorcer une situation de communication critique

- Déceler les attentes et besoins de son interlocuteur
- Repérer les signes de tension (communication verbale et non verbale)
- Accueillir les demandes et revendication de son interlocuteur
- Utiliser la communication non violente avec la méthode DESC pour exprimer son point de vue

Entraînements en sous-groupes à la méthode DESC. Débriefing et synthèse collective

Module 3 : Résoudre un conflit ouvert

- Identifier les causes du conflit pour mieux définir sa stratégie à l'aide de l'outil SCORE
- Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser un interlocuteur réactif
- Traiter les objections avec la méthode CIRAC
- Communiquer de manière assertive

Exercices : évaluation de son comportement en situation de conflit. A partir de situations vécues ou de cas proposés par le formateur, mise en application de l'outil SCORE. Entraînement à la méthode DESC.

DUREE

1 jour

LES ENTRETIENS INDIVIDUELS L'ENTRETIEN ANNUEL ET L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

OBJECTIFS

- Acquérir une méthodologie pour évaluer objectivement ses collaborateurs
- Savoir construire un entretien d'évaluation et adopter les comportements efficaces
- Faire de l'entretien d'appréciation un acte de management et de développement des compétences

- S'adapter au collaborateur
- Etre capable d'avoir un comportement assertif Acquérir les techniques comportementales en entretien
- Savoir mener un entretien individuel dans son intégralité
- Apprendre à faire face aux situations complexes les plus fréquentes
- Connaître le nouveau cadre réglementaire et maîtriser les dispositifs de formation
- Maîtriser les notions clés de l'évolution professionnelle
- Connaître les quatre temps de l'entretien professionnel

CONTENU

1^{EME} PARTIE : L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

1. Préparer l'entretien annuel comme un outil de management

- Faire de l'évaluation un acte de management et de développement des compétences
- Comment ajuster les enjeux de l'entreprise avec les projets de ses collaborateurs ?
- La méthodologie de l'Entretien annuel d'évaluation, la structure PCS
- La préparation écrite, logistique et psychologique de l'entretien
- Créer ses propres grilles de préparation et d'analyse
- Évaluer la performance des collaborateurs

2. Conduire l'entretien : clarifier les objectifs, établir un bilan et négocier les objectifs

- Faire le bilan de l'année écoulée et évaluer les résultats et compétences
- L'analyse de la maîtrise du poste et de la fonction, des indicateurs de performance
- Fixer et négocier les objectifs de performance : méthodes SMART, SWOT, CQQCOCP
- Rédiger des objectifs annuels en phase avec la stratégie
- Evoquer la rémunération
- La formation professionnelle

3. Utiliser les « bons comportements » selon les phases de l'entretien

- Les conditions de réussite
- Déceler les craintes et les dépasser
- Evaluer sur les faits et non des éléments subjectifs
- Savoir encourager et formuler une critique
- S'orienter vers le futur et conclure positivement

4. Suivi de l'entretien annuel et principes de base de l'entretien professionnel

- Faire votre auto-évaluation de la conduite d'entretien
- Recueillir les besoins du collaborateur, mettre en place un plan de développement individuel et informer le collaborateur des différentes décisions prises
- Cerner les différences entre l'entretien d'évaluation et l'entretien professionnel

2^{ÈRE} PARTIE : L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

1. Les enjeux de l'entretien professionnel

- Le cadre de la réforme de la formation professionnelle
- Le dispositif de formation : obligations légales
- L'entretien professionnel dans le paysage RH de l'entreprise
- Qui doit mener cet entretien ?
- Le document de co-engagement : élaboration, contenu

2. Maîtriser les notions clés de l'évolution professionnelle

- Maîtriser le vocabulaire des compétences (connaissances, aptitudes professionnelles...)
- Les outils d'analyse des compétences (référentiel de compétences, métier...)
- Utiliser les grilles de compétences
- Connaître les dispositifs et outils d'orientation professionnelle

3. Les 4 temps de l'entretien professionnel

- Savoir dresser un bilan, étudier les besoins et définir les orientations
- Suivre les actions engagées à l'issue de l'entretien
- Savoir utiliser les supports de l'entretien professionnel
- Adopter une posture adaptée à chaque phase de l'entretien professionnel

4. Conduire l'entretien professionnel

- Maîtriser les techniques d'écoute active
- Les techniques de questionnement et de reformulation
- Gérer les entretiens professionnels après une longue absence : congé de maternité, maladie...

5. Réaliser l'entretien professionnel récapitulatif tous les 6 ans

- Contenu du bilan à réaliser
- Les notions d'action de formation, progression salariale ou professionnelle
- Analyser le parcours professionnel du salarié
- Examiner et vérifier le respect des nouvelles obligations de l'entreprise
- Construire et élaborer la copie à remettre au salarié

3^{ÈME} PARTIE : CONCLUSION

1. Les 4 types d'entretiens : obligations, finalité et articulation avec le parcours professionnel

- L'entretien annuel d'évaluation ou de progrès
- L'entretien professionnel
- L'entretien professionnel de milieu de carrière
- L'entretien bilan d'étape professionnelle

2. L'après-entretien

- Gérer les éventuels désaccords sur les conclusions
- Diffuser et exploiter les documents
- Assurer le suivi des objectifs fixés
- Analyser les besoins et les exploiter dans l'élaboration de la politique de formation

DUREE
2 JOURS

MODALITES ET METHODES PEDAGOGIQUES

- La participation active et l'expérimentation des participants est privilégiée
- Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et d'exercices pratiques
- Remise d'un document de synthèse et d'outils spécifiques
- Suivi post-formation par le formateur

MODALITES EVALUATION

- Évaluation diagnostic : Évaluation des besoins et attentes de l'apprenant et du commanditaire
- Évaluation formative : Auto-évaluations régulières, exercices pratiques, mises en situation.
- Évaluation sommative : Évaluation « à chaud » et évaluation « à froid » à 3 mois pour valider la mise en place des compétences sur le poste de travail
- Remise d'une attestation de fin de stage.

Inscription des participants à notre plateforme Interactif Learning : accès à des contenus vidéos de mises en situation et leur analyse (accès sans limite de durée)

FR36 Entretien Professionnel - 14 vidéos

Entretien erreur



FR36.01 Erreur
Analyse

Entretien modèle



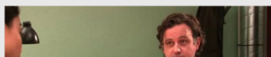
FR36.02.01 Modèle - Cadrer
Analyse



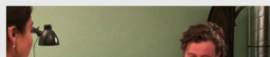
FR36.02.02 Modèle - Analyser
Analyse



FR36.02.03 Modèle - Se projeter
Analyse



FR36.03.01 Projet professionnel de
François
Analyse



FR36.03.02 Projet professionnel de
Nathalie
Analyse



FR36.03.03 Projet professionnel de
Mathieu
Analyse

Cas pratiques



FR36.03.01 Projet professionnel de
François
Analyse



FR36.03.02 Projet professionnel de
Nathalie
Analyse



FR36.03.03 Projet professionnel de
Mathieu
Analyse



FR36.03.04 Projet professionnel de
Nadia
Analyse



FR36.03.05 Projet professionnel de
Lucien
Analyse



FR36.04.01 Aider un collaborateur à
se projeter
Analyse



FR36.04.02 Aider un salarié qui se
disperse
Analyse



FR36.04.03 Aider un salarié qui émet
un souhait trop général
Analyse

ANIMER UNE REUNION

COMPETENCE VISEE

Maîtriser les techniques d'animation de réunion pour faciliter les échanges et atteindre les objectifs fixés

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Choisir le style de réunion et le mode d'animation en fonction des objectifs poursuivis.
- Améliorer la qualité des réunions internes en termes de résultats obtenus et de satisfaction des participants.

PROGRAMME

Jour 1 (matin)

Accueil, introduction et tour de table

2. L'OBJECTIF DE LA RÉUNION ET LA TYPOLOGIE DES DIFFÉRENTES RÉUNIONS

- Réunion d'information descendante, ascendante
- Réunion discussion : échanger des points de vue, trouver un accord, produire des idées
- Réunion décision, négociation
- Les aspects particuliers de ces différents types de réunion

Jour 1 (après-midi)

3. LA PRÉPARATION D'UNE RÉUNION

- La définition des objectifs à atteindre
- Le choix des participants
- L'ordre du jour
- Le recueil d'informations
- L'organisation matérielle
- Les outils d'aide à la réunion

Études de cas et exercices pratiques

Jour 2 (matin)

4. L'ANIMATION DE LA RÉUNION

- Comprendre les différents enjeux dans un groupe de travail
- Principes de fonctionnement des groupes
- Principes de fonctionnement des réunions
- Les différents rôles : animateurs, greffier, participant, observateur
- Circulation de la parole dans une réunion
- Quelques principes pour bien mener une réunion
- Les différentes étapes de la réunion
- Comment conduire la discussion :
 - Parler devant un groupe
 - Se faire écouter
 - Faire participer le groupe

- Les grands principes de la communication dans un groupe de travail
 - L'écoute active et le rôle du silence
 - Le questionnement
 - La reformulation
 - Le langage non verbal : attitudes et expressions

Mises en situation / jeux de rôles

Jour 2 (après-midi)

5. L'EVALUATION ET LE SUIVI DE REUNION

- Le compte-rendu
- Les objectifs prévus ont-ils été atteints ?
- Les décisions prises sont-elles mises en application ?

Exercices pratiques

6. SYNTHESE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant.

Évaluation et clôture

MODALITES ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Une formation concrète très opérationnelle
- Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et d'exercices pratiques
- Nombreuses mises en situation
- Analyse de cas en fonction des situations vécues par les participants
- La pédagogie est basée sur l'élaboration d'un plan d'action personnalisé pour chaque participant
- Remise d'un document de synthèse (support de cours complet)

DUREE

2 JOURS (14 heures) en **présentiel**

COMMENT REUSSIR L'ANIMATION D'UNE REUNION A DISTANCE ?

Les 5 règles d'or

Bien organisée et bien maîtrisée une réunion à distance est un outil de travail efficace et qui peut même se révéler productive !

Objectifs de la formation :

- Etre à l'aise dans la préparation et l'animation d'une réunion à distance
- Susciter et maintenir l'attention et l'intérêt des participants

Règle n°1 : S'approprier les spécificités de la réunion à distance

Règle n°2 : Prendre en compte les spécificités dans la préparation de la réunion

Règle n°3 : Assurer un démarrage sans faute

Règle n°4 : Utiliser les techniques d'animation adaptées pour maintenir l'attention

Règle n°5 : Conclure avec élégance

TRANSMETTRE ET ACCOMPAGNER A DISTANCE

La transmission de compétences nécessite des qualités de pédagogue et d'animateur de groupe. En effet, même si l'on dispose d'un contenu de formation de qualité, il est indispensable de le rendre vivant et de capter l'attention de son auditoire pour favoriser la mémorisation et faire passer les messages clés. L'objectif de ce stage pratique est de vous apporter des outils et des méthodes facilitant l'animation de vos formations à distance

Objectif de la formation

- Réussir la préparation et l'animation d'une formation à distance

Les 5 points clés du programme

- Identifier les spécificités de la formation à distance
- Préparer efficacement la formation pour se mettre en condition
- Démarrer la formation pour créer la confiance et la dynamique de groupe
- Accompagner les stagiaires dans leur apprentissage tout en maintenant l'attention
- Valider les acquis et conclure la formation

GESTION DE CONFLITS

Nous investissons une grande partie de notre temps dans la résolution des tensions et conflits de toutes sortes. Ce stage a pour but de faire prendre conscience que toute organisation efficace doit savoir accepter les conflits, les reconnaître, les intégrer dans sa démarche de gestion des hommes et canaliser l'énergie que les tensions suscitent.

COMPETENCE VISEE

Être capable de prévenir et gérer efficacement les conflits

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Comprendre les mécanismes de formation des conflits interpersonnels
- ✓ Connaître son type de réaction au conflit et savoir réagir efficacement
- ✓ Anticiper et prévenir les conflits
- ✓ Améliorer et adapter sa communication verbale et non verbale pour éviter ou sortir d'un conflit

PROGRAMME

Jour 1 (matin)

Accueil, introduction et tour de table

1. QU'EST-CE QU'UN CONFLIT ?

- Le conflit et ses mécanismes : les enjeux négatifs et les enjeux positifs
- La nature des conflits : conflits individuels et conflits collectifs
- Savoir repérer le conflit : nature et origine des conflits dans une organisation
- Savoir accepter un conflit : le conflit est naturel.

2. CONNAÎTRE SON TYPE DE RÉACTION AU CONFLIT

- Connaître son niveau d'assertivité
- Savoir surmonter ses blocages personnels
- Développer son sens de la répartie et son esprit d'improvisation
- Mobiliser ses capacités physiques
- Développer sa confiance en soi.

Jour 1 (après-midi)

3. SAVOIR RÉAGIR FACE AU CONFLIT

- Savoir repérer les situations collectives et individuelles et expliciter la demande : décrire, exprimer et suggérer une solution, analyser les conséquences, transformer la critique en information, savoir critiquer positivement
- Savoir traiter les objections : la méthode "sans perdant"
- Apprendre à réagir face aux comportements grâce à des techniques appropriées : la passivité, l'agressivité, la manipulation.

Entraînement intensif à diverses situations et études de cas

Jour 2 (matin)

4. SAVOIR PRÉVENIR LES CONFLITS

- Repérer de façon permanente les sources de conflits, savoir initialiser une démarche de traitement préventif
- Apprendre à être médiateur plutôt que juge-arbitre : instaurer un climat de sécurité et de liberté

5. SAVOIR GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Comment sortir de sa passivité sans tomber dans des attitudes agressives et inefficaces
- Comment négocier dans la vie quotidienne sans manipuler ni se faire manipuler
- Développer son pouvoir de conviction en utilisant le langage verbal et non-verbal

Jour 2 (après-midi)

7. SYNTHÈSE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant.
- Élaboration d'un plan personnel de progrès.

Évaluation et clôture

MODALITES ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Stage construit autour d'études de cas. Exposés didactiques.
- Évaluation des attentes et des acquis en amont
- Évaluation des compétences et de la formation à la fin de la session – suivi post-formation
- Remise de documents de synthèse.

DUREE

2 JOURS (14 heures) en **présentiel**

GESTION DU STRESS

GÉRER SON STRESS AU NIVEAU OPTIMAL Et l'utiliser de façon positive

OBJECTIFS

Faire le point sur sa propre situation de stress pour mieux le gérer et apprendre à développer son potentiel personnel et son efficacité. Réduire les situations conflictuelles et mieux vivre en entreprise. Faire accepter les mutations inéluctables.

PREREQUIS :

Aucun

CONTENU

1. QU'EST-CE QUE LE STRESS ?

- Définition du stress : le "syndrome général d'adaptation"
- L'histoire de la notion de stress
- Comment naît le stress : évolution des besoins, le stress dans la vie personnelle
- L'évolution du stress dans le temps
- Les conséquences de l'excès de stress
- Auto diagnostic de mon degré de résistance au stress.

2. LE STRESS DANS LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

- La pression du quotidien, la décision, l'initiative, les résultats
- Les sources de stress chez les cadres.

3. ÉVALUER ET GÉRER LE STRESS

- Repérer et évaluer
 - L'environnement
 - Ce qui dépend de soi
- Gérer le stress.

4. SE PRÉMUNIR CONTRE LA NAISSANCE DE NOUVEAUX STRESS

- Améliorer son hygiène de vie
- Modifier son comportement avoir des comportements positifs
- S'organiser et se donner des objectifs
- Acquérir des techniques corporelles de maîtrise du stress.

MÉTHODE

Chaque participant effectue un travail personnalisé et peut ainsi mieux gérer son propre stress. Alternance d'exposés théoriques et de d'exercices d'expérimentation et de relaxation. Diagnostic de situations individuelles et de situations d'entreprises. Remise d'un document de synthèse.

DURÉE

2 JOURS

ADAPTABILITE PROFESSIONNELLE : S'ADAPTER AU CHANGEMENT

A la différence de la conduite du changement, l'adaptation au changement place toutes les personnes de l'entreprise, au cœur de la dynamique de transformation.

L'enjeu de cette formation est, pour les participants, d'aborder plus facilement les changements auxquels ils sont confrontés pour être acteur des évolutions de son environnement professionnel.

COMPETENCE VISEE

Développer sa flexibilité et son adaptabilité professionnelle pour mieux face au changement

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Développer ses capacités d'adaptation pour faire face aux différentes situations professionnelles du quotidien
- ✓ Améliorer sa flexibilité relationnelle, développer son agilité comportementale pour construire des relations de travail harmonieuses
- ✓ Savoir être agile en situation de changement
- ✓ Mesurer les enjeux et conséquences du changement
- ✓ Lever les freins au changement
- ✓ Élaborer son plan d'action personnel pour développer son agilité au quotidien

PROGRAMME

Jour 1 (matin)

Accueil, introduction et tour de table

1. APPREHENDER LE CHANGEMENT

- Comprendre l'accélération des changements sociétaux et économiques
- La nécessité du changement
- Les points communs à tous les changements
- Les différents types de changement et leurs conséquences
- Changement volontaire et changement subi
- Le cas du changement systémique : accélération technologique, sociale, rythme de vie
- Évaluer les enjeux et conséquences du changement dans son environnement
- Identifier objectivement les changements
- Prendre du recul
- Comprendre les phases de l'adaptabilité
- Les conséquences d'une inadaptation

Jour 1 (après-midi)

2. SE SITUER DANS LE PROCESSUS D'ADAPTATION ET DE CHANGEMENT

- Se positionner par rapport au changement
- Définir ses besoins, ses motivations, sa personnalité, ses comportements
- Identifier les différentes réactions face au changement
- Les stratégies à adopter aux différents stades du changement
- Les comportements possibles face au changement
- Le processus de « deuil »
- Autodiagnostic de sa capacité à s'adapter au changement

Analyse des situations de changement déjà rencontrées par les participants.

Débat de groupe : les points communs à toutes ces situations.

Illustration à partir d'un cas – Analyse et débat en groupe.

Jour 2 (matin)

3. 3 . DEVELOPPER SES CAPACITES D'ADAPTATION ET SON AGILITE AU QUOTIDIEN

- Faire confiance à ses ressources
- Trouver de nouveaux repères
- Situer le changement attendu dans une perspective de *sens* : mobilisation des capacités cognitives et affectives
- Pratiquer l'écoute active
- Savoir gérer les imprévus
- Apprendre de ses erreurs et trouver des solutions appropriées
- Être capable de réviser son jugement ou son opinion
- Prendre conscience de ses émotions pour mieux gérer son stress
- Développer sa créativité et freiner ses pensées « limitantes »
- Se motiver par des défis personnels et des objectifs de progrès
- Évaluer les résultats du changement
- Savoir faire évoluer ses méthodes de travail
- Envisager l'avenir avec positivisme et sérénité

Jour 2 (après-midi)

4. LES 3 PILIERS DE L'AGILITE PROFESSIONNELLE

- La coopération : l'intelligence collective
- L'innovation : savoir faire émerger les idées pour obtenir les adhésions ; développer la créativité de ses collaborateurs
- L'anticipation : anticiper les situations stressantes

5. SYNTHÈSE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant.
- Élaboration d'un plan personnel de progrès.

Évaluation et clôture

MODALITES ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Une formation concrète très opérationnelle
 - Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et d'exercices pratiques
 - La pédagogie est basée sur l'élaboration d'un plan d'action personnalisé pour chaque participant
 - Remise d'un document de synthèse
 - Remise d'un certificat de qualification de formation professionnelle à chaque participant
- ✓ Les exercices pratiques et simulations seront ciblées sur le secteur d'activité et les situations vécues par les participants.

DUREE

2 JOURS (14 heures) en **présentiel**

A la fin de chaque session le stagiaire devra proposer un plan personnel de progrès sur lequel le formateur s'appuiera en début de chaque séquence et pour le bilan en session 10.
Entre chaque session, le stagiaire sera invité à mettre en pratique et à s'auto-observer en prenant des notes.

1. Accueil. Faire connaissance. Comprendre la problématique. Appréhender le changement.
 - Comprendre l'accélération des changements sociétaux et économiques
 - Les points communs à tous les changements
 - Les différents types de changement et leurs conséquences
 - Changement volontaire et changement subi
 - Le cas du changement systémique : accélération technologique, sociale, rythme de vie
 - Évaluer les enjeux et conséquences du changement dans son environnement
 - Identifier objectivement les changements
 - Exercices : identifier les différents changements qui ont eu lieu cette année pour le client. Identifier ceux qui ont été facile, ceux qui ont été difficile et pourquoi.

2. Les différentes formes de stress (approche physiologique et neuroscientifique)
 - Le stress motivant
 - Le stress paralysant
 - Le CINE (non Contrôlable, Imprévisible, Nouveau, Ego)

3. L'effet accumulation – Un même imprévu n'a pas la même valeur selon le contexte et le moment. Nous n'avons pas la même capacité de réaction à gérer une difficulté lorsque c'est la première de la journée ou la dixième. Même chose sur un temps plus long.
 - Identifier les moments de bascule, comment cela se caractérise pour le client ?
 - Reprendre l'exercice 1 et évaluer l'impact de l'effet d'accumulation sur les situations qui ont été difficiles à gérer.
 - Repérer et évaluer : L'environnement ; Ce qui dépend de soi
 - Apprendre à faire baisser le niveau de tension interne afin de limiter cet effet.

4. Développer ses capacités d'adaptation et son agilité
 - Faire confiance à ses ressources, s'appuyer sur ses forces.
 - Trouver de nouveaux repères
 - Savoir gérer les imprévus
 - Apprendre de ses erreurs et trouver des solutions appropriées
 - Être capable de réviser son jugement ou son opinion
 - Lâcher prise sur l'illusion de contrôle permanent

5. L'impact du stress sur la relation aux autres
 - Les comportements et les réactions face au stress – comprendre les émotions qui me traverse (reprise du CINE sur la partie E)
 - Prendre conscience de la façon dont mon stress impact ma communication et ma relation aux autres.
 - La communication positive

6. Le leadership positif
 - La coopération : l'intelligence collective
 - Le servant leadership

7. Le management à distance et le management de crise
 - L'obligation de faire différemment
 - Le cadre, la confiance, le feedforward et la responsabilisation individuelle positive comme leviers

8. Croyances limitantes, rôles sociaux et biais de perception
 - Identifier et comprendre ses croyances limitantes et leur impact sur la façon dont je gère les imprévus (je dois être fort...)
 - Identifier ma représentation de mon rôle social (je dois protéger, je dois gérer ...)
 - Connaître et évaluer l'impact des biais de perception sur ma vision de la situation, sur ce que je demande -ou pas- à mes équipes etc.

9. Apprendre et construire
 - L'innovation : savoir faire émerger les idées pour obtenir les adhésions ; développer la créativité de ses collaborateurs. S'appuyer sur, partager, construire.
 - Regarder en arrière et capitaliser sur les réussites individuelles et/ou collectives. Evaluer le changement, évaluer les capacités d'adaptation et d'agilité de l'entreprise, de l'équipe, des individus.
 - S'appuyer sur le sens et la direction pour garder en haut niveau de motivation au sein de l'équipe.

10. Session de bilan (si possible 1 mois après la session 9)

Comment la personne évalue son parcours, son évolution personnelle ?
Quels sont les changements qu'elle constate pour elle et dans ses relations avec les autres.
Comment gère-t-elle les imprévus aujourd'hui ?
De quoi aurait-elle besoin aujourd'hui ?
Apport ou rappel d'outils concrets.
Evaluation et clôture.

DUREE : 15h – 10 x 1h30.

ORGANISER SON TEMPS EN TELETRAVAIL

5 astuces efficaces

Lorsqu'on travaille à distance on est responsable de son temps : à la fois de son utilisation comme de son organisation. On peut facilement s'égarer, se laisser aller à la procrastination et rapidement se retrouver en situation d'échec dans l'accomplissement de ses tâches et dans l'atteinte de ses objectifs. Il est donc primordial d'avoir une bonne stratégie de gestion du temps en télétravail afin d'être le plus productif et efficace possible

Objectifs de la formation

- Utiliser son temps en fonction de ses priorités
- Anticiper et planifier ses activités en se centrant sur l'essentiel
- Mettre en place une organisation personnelle efficace au quotidien
- Utiliser avec pertinence les outils de communication et d'organisation

Programme de la formation

Astuce n°1 : dresser la liste de ses tâches pour mieux anticiper

Astuce n°2 : délimiter son espace de travail pour améliorer sa concentration

Astuce n°3 : établir une routine de travail et s'y tenir

Astuce n°4 : stop au « multitâche » !

Astuce n°5 : savoir se concentrer pour atteindre ses objectifs journaliers

GESTION DES IMPREVUS

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Nous n'avons pas la même capacité de réaction à gérer une difficulté lorsque c'est la première de la journée ou la dixième. L'effet accumulation – Un même imprévu n'a pas la même valeur selon le contexte et le moment. Même chose sur un temps plus long.

Le stagiaire devra proposer un plan personnel de progrès et sera invité à mettre en pratique et à s'auto-observer en prenant des notes.

1. LE LEADERSHIP POSITIF

- La coopération : l'intelligence collective
- Le servant leadership

2. LE MANAGEMENT A DISTANCE ET LE MANAGEMENT DE CRISE

- L'obligation de faire différemment
- Le cadre, la confiance, le feedforward et la responsabilisation individuelle positive comme leviers

3. CROYANCES LIMITANTES, ROLES SOCIAUX ET BIAIS DE PERCEPTION

- Identifier et comprendre ses croyances limitantes et leur impact sur la façon de gérer les imprévus
- Identifier la représentation de son rôle social
- Connaître et évaluer l'impact des biais de perception sur sa vision de la situation, sur ce qui est demandé -ou pas- à son équipes

4. APPRENDRE ET CONSTRUIRE

- L'innovation : savoir faire émerger les idées pour obtenir les adhésions ; développer la créativité de ses collaborateurs. S'appuyer sur, partager, construire.
- Regarder en arrière et capitaliser sur les réussites individuelles et/ou collectives.
- S'appuyer sur le sens et la direction pour garder un haut niveau de motivation au sein de l'équipe.

DUREE 1 Jour

COMMENT RETROUVER UN CADRE DE TRAVAIL EFFICACE APRES LES EVENEMENTS VECUS DURANT LA CRISE SANITAIRE ?

La pandémie de Covid-19 induit une crise systémique, à la fois sanitaire, économique, sociale et politique. Les transformations profondes et brutales dans les vies de chacun ont appelé les organisations à revoir leurs modes de coopération et d'apprentissage. Elles ont été contraintes de s'adapter dans l'urgence, s'appuyant sur les outils numériques, lorsqu'ils étaient disponibles, pour informer, partager, transmettre, apprendre, coopérer, travailler, décider... pour en quelque sorte créer de nouveaux collectifs de travail dans des conditions exceptionnelles.

L'enjeu est d'accompagner le retour au travail après plusieurs semaines de confinement. Quelles étapes suivre pour permettre à tous une reprise en douceur et efficace ?

PROGRAMME – POINTS CLES

1. Identifier les 5 erreurs à éviter
2. Se préparer à accueillir ses agents
3. Anticiper la réorganisation du travail
4. Favoriser et reconstruire les échanges
5. Organiser le retour d'expérience du service pour progresser
6. Prendre soin de soi en tant que manager

La réussite de sortie de crise, repose également sur la nécessité d'insister sur le relationnel et la confirmation du lien de confiance

DUREE : 1 Jour (ou 2 X ½ Jour)

ATELIERS PARCOURS NOUVEAUX MANAGERS : PRISE DE POSTE (6 MODULES)

OBJECTIFS :

Une "formation-action" permettant de s'approprier rapidement les clés et les outils pour manager efficacement une équipe.

Chaque module est centré sur les besoins et problématiques des participants recensés en amont.

PROGRAMME

Module 1 (0,5 j)

1. APPREHENDER SON ROLE DE MANAGER

- Le rôle du cadre aujourd'hui : animer, former, innover, anticiper, gérer, communiquer
- Comprendre l'évolution du contexte social
- Les nouvelles formes d'organisation du travail : les rôles clés, la mesure de l'efficacité
- Identifier son style personnel de management : mieux se connaître; découvrir comment les autres nous perçoivent, prendre conscience de son influence
- Les styles efficaces de management de proximité
- La recherche du style personnel et comment l'adapter aux différentes situations de travail

Module 2 (0,5 j)

2. COMMUNIQUER

- Appréhender la façon dont s'établit une communication :
 - l'écoute et la reformulation
 - développer ses capacités d'écoute et d'observation
 - comprendre les comportements efficaces
- S'exercer à établir des communications efficaces :
 - avec son équipe de travail : donner l'information, savoir l'expliquer, savoir faire accepter un changement d'organisation ou de méthode de travail
 - avec sa Direction : comprendre son type de réaction à l'autorité, savoir faire remonter une information, savoir exposer son point de vue et le défendre
 - avec les autres services : reconnaître l'interdépendance des différentes fonctions et rôles, savoir donner l'information, savoir exploiter l'information reçue
- Préparer une réunion en l'organisant en fonction des attentes de chaque participant
- Diffuser à chacun de ses collaborateurs une information à forte valeur ajoutée
- Communiquer sur un changement d'organisation ou de méthode de travail de façon motivante pour réduire les résistances.

Module 3 (0,5 j)

3. ORGANISER ET PILOTER LES ACTIVITES DE L'EQUIPE

- Identifier les profils et besoins de chacun des membres de l'équipe
- Définir les priorités pour hiérarchiser les activités collectives et individuelles à réaliser.
- Organiser son propre travail en se créant des temps disponibles pour l'équipe
- Mettre en place un système de répartition des tâches entre les membres
- Organiser les tâches en favorisant le travail collaboratif grâce au digital
- Élaborer des tableaux de bord
- Évaluer les résultats obtenus par l'équipe au niveau collectif et individuel pour permettre d'apporter des actions correctives

Module 4 (0,5 j)

4. MOTIVER SES COLLABORATEURS

- Qu'est-ce que la motivation ?
- Les 5 commandements de la motivation dans l'entreprise
- Valoriser les réussites de l'équipe pour maintenir un haut niveau de motivation
- Mettre en interaction les différentes compétences des membres de l'équipe pour créer de la valeur en construisant une intelligence collective
- Mettre en avant l'avancée des projets en faisant des points réguliers
- Répondre aux besoins de ses collaborateurs par l'autonomie, le développement personnel et la motivation pour faciliter l'adhésion.
- Expliquer ses décisions avec des éléments concrets et factuels pour faire adhérer son équipe
- Diagnostiquer le climat social dans son équipe
- Conjuguer résultats et bien-être de ses collaborateurs pour créer un climat communautaire au sein de l'équipe
- Faire des feedbacks à l'ensemble de son équipe en se remettant en question pour connaître ses propres points d'amélioration et impliquer ses collaborateurs dans la recherche d'actions correctives.

Module 5 (0,5 j)

5. DELEGUER DE MANIERE EFFICACE

- Mettre en place un système de délégation
- Les entretiens de délégation
- Entretenir une relation de confiance pour créer des conditions favorables à la délégation
- Mesurer le degré d'autonomie de ses collaborateurs pour évaluer les possibilités de délégation
- Accompagner la délégation dans le temps pour recadrer si nécessaire

Module 6 (0,5 j)

6. S'ENTRAÎNER À RÉSOUDRE LES DIFFICULTÉS

- Connaître les différents types de conflits et agir
- Doser autorité, entente et négociation
- Réussir une négociation
 - les différentes approches de la négociation
 - les comportements efficaces et inefficaces; savoir sortir des situations de blocage
 - être créatif dans la recherche de solutions.

7. METTRE EN PRATIQUE AU QUOTIDIEN

- Développer son efficacité personnelle : conditions et méthodes
- Savoir gérer son temps
- Faire des feedbacks à l'ensemble de son équipe en se remettant en question pour connaître ses propres points d'amélioration et impliquer ses collaborateurs dans la recherche d'actions correctives.

8. SYNTHÈSE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant.
- *Évaluation et clôture*

DUREE :

0,5j par module

CHAPITRE 2 METHODES PEDAGOGIQUES

Notre pédagogie est essentiellement interactive. Elle alterne des apports méthodologiques informatifs avec des analyses et des réflexions basées sur des mises en situation. Des exemples de cas précis seront amenés par les intervenants précités.

Les brefs apports théoriques et conceptuels permettent aux participants de mieux comprendre l'intérêt de la démarche présentée. Les applications sont faites dans le cadre des situations professionnelles vécues par chacun. Les échanges entre participants sont encouragés : brainstorming, échanges d'expériences, débats de groupe...

MÉTHODE ACTIVE : une "formation-action" alternant théorie et mises en situation permettant de s'approprier rapidement les clés et les outils pour manager efficacement.

- Méthode interrogative : le questionnement du formateur amène l'apprenant à trouver les réponses
- La formation en situation réelle
- Les études de cas
- Les jeux de rôle
- Le travail en groupes
- La formation individualisée, à distance ou non, avec un suivi individualisé et des étapes de regroupements.

Les méthodes actives sont centrées sur l'apprenant et son auto-développement. Elles partent du principe que nous apprenons mieux lorsque nous sommes engagés personnellement dans l'action. Les méthodes actives s'appuient sur la pédagogie de la découverte. A partir d'une expérience, d'une situation donnée, le stagiaire fait un travail d'analyse qui lui permet de lui-même d'abstraire et de découvrir les principes, les règles.

Nous proposons donc une démarche pro-active d'échange à partir de cas présentés par les participants. Les interventions devront s'appuyer sur le vécu, les attentes et les problématiques concrètes des stagiaires.

- ✓ De nombreux exercices pratiques et des mises en situation,
- ✓ Des ateliers de mise en pratique et des simulations (jeux de rôles)
- ✓ Des études de cas et des quizz
- ✓ Un plan d'actions d'amélioration permettant la mise en application concrète dans l'entreprise des apprentissages en lien avec le sujet.

Les plus :

- motivation
- meilleure mémorisation
- accroît la confiance en soi
- favorise l'autonomie et la créativité

L'objectif est d'aider l'apprenant à devenir plus agile, c'est-à-dire à lui permettre de mettre en pratique des nouvelles compétences avec plus d'aisance. Pour ce faire, l'intervenant s'appuie sur les recueils des besoins des bénéficiaires reçus avant le démarrage de la session. Il prend en compte également les prérequis et les compétences maîtrisées de chacun.

La méthodologie prévoit une phase de découverte, une phase de formalisation et une phase d'ancrage afin de garantir le caractère opérationnel et transposable en situation professionnelle des compétences.

La méthode pédagogique proposée dans le cadre de cet appel d'offres répond aux trois axes d'innovation en formation : innovation technique car interactive pour favoriser le transfert de compétences, innovation technologique car nous proposons des compléments dématérialisés via une plateforme numérique, innovation sociale en mettant au centre de l'action de formation le développement des valeurs sociales et un accompagnement au changement individuel et organisationnel avec des pistes de recherche, de réflexion et d'actions prospectives.

Afin de garantir la participation des stagiaires lors des sessions à distance, nous mettons en place un apprentissage interactif permettant à l'apprenant de voir le contenu sous différents angles, en lui apportant des exemples et des opportunités d'appliquer et de tester ses connaissances. Les apprenants retiennent plus vite grâce à l'interactivité, car ils mettent en œuvre des techniques de raisonnement telles que l'évaluation, l'interprétation, et la synthèse d'informations. Afin de maintenir un haut niveau de motivation chez les participants, le contenu est personnalisé pour chaque session. De plus, l'apprentissage interactif va permettre au collaborateur de retenir les informations plus facilement et donc de monter en compétences rapidement. Un réveil pédagogique est proposé à chaque début de séance.

Lors des visioconférences, mais également pour les formations en présentiel, les participants doivent pouvoir communiquer de façon fluide et travailler autant de façon synchrone sur les temps de formation qu'asynchrone grâce à notre plateforme LMS et aux outils et supports fournis par le formateur. En complément des formations nous inscrivons donc chaque stagiaire à un parcours e-learning sur la thématique de la formation suivie. Ces parcours sont accessibles sans limitation de durée. Ils sont composés de vidéos avec des mises en situation, de conseils d'expert, de fiches-outils et d'études de cas.

Méthodologie propre aux séances en visioconférences garantissant un haut maintien de motivation :

- Exposé interactif via la classe virtuelle et diaporama partagé
- Partage d'idées type Brainstorming pédagogique ou « appel au groupe »
- Exercices de sous-groupes tels que études de cas, projet fil rouge, retour d'expérience...
- Jeux de rôles et/ou simulation avec un travail de réflexivité à distance en amenant les apprenants à travailler sur des simulations anticipées ou différées
- Entre deux classes virtuelles les apprenants sont invités à travailler entre eux à produire des idées, étudier un cas, travailler sur leur projet fil rouge pour les amener à innover dans la recherche de solution car apprendre, c'est aussi créer avec ses pairs son savoir.

Interactif adapte la méthode pédagogique à la formation et aux publics. Pour cela, une réunion en amont est proposée afin de cerner au mieux les attentes et problématiques des participants et responsables. Chaque formation est donc unique puisque chaque apprenant est particulier.

Le suivi : Après la formation, l'animateur consultant reste à la disposition du participant pour une assistance éventuelle sous forme de conseils téléphoniques (cette prestation est gratuite).

Interactif assure une veille réglementaire, technologique, économique et légale sur les thématiques de la formation et du management afin d'assurer aux stagiaires des contenus de formation actualisés. Les formateurs sont tenus au fait des éventuelles actualités dans les secteurs concernés et ainsi, ils peuvent adapter leur animation de formation en fonction. Le retour des apprenants et le suivi mis en place par nos formateurs permettent également d'adapter au fur et à mesure les formations dispensées.

Les sources d'informations utilisées :

- Les informations obtenues lors de colloques, séminaires et conseils spécialisés
- Les informations issues de CENTRE INFFO (Le Quotidien de la Formation)
- Les publications et revues spécialisées
- Les newsletters des OPCO, Défi métier, magazine RH et management...
- Les travaux des observatoires des branches professionnelles des secteurs concernés et, plus particulièrement les Observatoires Prospectifs des Métiers et des Qualifications (OPMQ) dont le rôle est d'anticiper les évolutions et les besoins de compétences des entreprises et des salariés d'une branche.

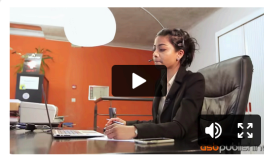
Extrait plateforme compléments de formation (LMS)

| | | | |
|--|--|---|---|
| <p>Introduction au management à distance</p> <p>Paroles d'expert</p> |  <p>Quelle est votre expérience du management à distance ?</p> |  <p>Qui est concerné par le management à distance ?</p> |  <p>Management à distance & management de proximité: quelles différences ?</p> |
| |  <p>Quels sont les risques du management des équipes à distance</p> |  <p>Les bonnes pratiques du management à distance 1</p> |  <p>Les bonnes pratiques du management à distance 2</p> |
| <p>0. Fixer les règles du jeu de la relation à distance</p> |  <p>Les erreurs à éviter</p> <p>Analyse</p> |  <p>Les bons réflexes</p> <p>Analyse</p> | <p>Fiche mémo</p> <p>Fiche action</p> |
| <p>1. Faire le bilan de la semaine et fixer des objectifs à distance</p> |  <p>Les erreurs à éviter</p> <p>Analyse</p> |  <p>Les bons réflexes</p> <p>Analyse</p> | <p>Fiche mémo</p> <p>Fiche action</p> |
| <p>2. Déléguer à distance</p> |  <p>Les erreurs à éviter</p> <p>Analyse</p> |  <p>Les bons réflexes</p> <p>Analyse</p> | <p>Fiche mémo</p> <p>Fiche action</p> |

10. Animer une réunion à distance



Les erreurs à éviter
Analyse



Les bons réflexes
Analyse

 Fiche mémo

 Fiche action

Entretiens erreur



fr39.01 Rassurer dans un climat d'incertitude - Erreur
Analyse



fr39.02 Injonctions paradoxales - Erreur
Analyse



fr39.03 Piloter son activité - Erreur
Analyse



fr39.04 Recevoir un retour difficile de son collaborateur - Erreur
Analyse



fr39.05 Animer une réunion d'équipe - Erreur
Analyse

1. Fixer des objectifs

Comment obtenir un engagement réel
Comment motiver sur les objectifs



Les erreurs à éviter
Analyse



Les bons réflexes
Analyse

 Fiche mémo

 Fiche action

2. Déléguer

Comment choisir ce qu'il faut déléguer
Et à qui le déléguer
Comment présenter la délégation



Les erreurs à éviter
Analyse



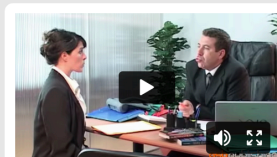
Les bons réflexes
Analyse

 Fiche mémo

 Fiche action

3. Contrôler

Comment planifier les contrôles
Comment les préparer
Quels objectifs se donner



Les erreurs à éviter
Analyse



Les bons réflexes
Analyse

 Fiche mémo

 Fiche action

Extraits fiches outils disponibles sur la plateforme

Déléguer à distance : à qui & quoi

1. A qui déléguer

Saisir les prénoms des membre de l'équipe dans les cases appropriées du tableau ci-dessous.

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ici : motivés & peu compétent > Former ou coacher | <ul style="list-style-type: none"> • Ici : motivés & compétents > Déléguer en priorité |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ici : peu motivés, peu compétents > d'abord remotiver | <ul style="list-style-type: none"> • Ici : peu motivés, compétents > Remotiver & donner du sens |

2. Quoi déléguer

Saisir les tâches du manager dans les cases appropriées du tableau ci-dessous. Puis déléguer les tâches aux personnes en regard.

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ici : les tâches récurrentes ou qui prennent le plus de temps & techniques > Déléguer en priorité | <ul style="list-style-type: none"> • Ici : les tâches récurrentes ou qui prennent le plus de temps & managériales > Déléguer à long terme |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ici : les tâches exceptionnelles ou qui prennent peu de temps & techniques > Déléguer en 2^{de} priorité | <ul style="list-style-type: none"> • Ici : les tâches exceptionnelles ou qui prennent peu de temps & managériales ou risquées et à fort enjeu > Déléguer en dernier |

Déléguer

Contrôler



Les étapes de l'entretien

0. Préparer

En amont, lorsque vous fixez les objectifs de votre collaborateur, assortissez-les de critères d'évaluation et d'outils de mesure objectifs. Définissez le calendrier des contrôles.

1. Accueillir avec un a priori positif

Valorisez le premier entretien de contrôle et détaillez les avantages pour votre collaborateur : faire valoir ses réussites, débloquer des situations, recevoir une aide, se former, obtenir des moyens, réajuster une mission... Considérez aussi votre collaborateur avec bienveillance, quels que soient les résultats connus.

2. Rappeler les objectifs de l'entretien et les critères fixés

L'objectif de l'entretien est de faire un bilan à date et de trouver ensemble les actions correctrices nécessaires. La liste des critères et moyens d'évaluation est connue des deux, mais il peut être utile de la rappeler. De même que les objectifs à atteindre pour chaque critère (voire des objectifs intermédiaires éventuellement).

3. Questionner avec des questions ouvertes puis factuelles

« Comment s'est passé... » « Pourquoi as-tu choisi de... » « combien de... » « quand pourras-tu... ». Pour structurer le questionnement, vous pouvez choisir de lister chaque critère en demandant le statut à date, ce qui a bien été fait, ce qui aurait pu être amélioré et ce que l'on peut encore faire.

4. Synthétiser le bilan pour préparer la conclusion

C'est l'occasion de féliciter et/ou constater des écarts. Pour chaque écart, impliquez votre collaborateur en lui demandant ce qu'il compte mettre en œuvre pour progresser sur chaque point. Il devra l'exprimer en objectifs, délais et moyens.

5. Mettre à jour le plan d'action et conclure positivement

Avec votre collaborateur, corrigez par écrit le plan d'action : nouvelles priorités, nouveaux objectifs, moyens et délais. Puis remerciez-le pour son engagement et renouvelez-lui votre confiance.

La bonne attitude du manager

Accordez le droit à l'erreur

Toute mission confiée comporte un risque que le manager doit assumer. Toute erreur est source d'apprentissage pour votre collaborateur. Et une erreur traitée à temps permet même parfois d'atteindre un résultat encore meilleur.

Restez centré sur vos objectifs

- Placez votre collaborateur dans une dynamique de succès et faites-le réussir sur tous les points.
- Développez ses compétences et faites-lui acquérir une expérience complémentaire.
- Comprenez ses difficultés et aidez-le à trouver des solutions concrètes et immédiatement applicables.
- Motivez-le sur cette mission et sur son poste.

Pour cela, vous devez

- Maintenir un niveau d'exigence élevé, source de motivation et de satisfaction pour votre collaborateur et vous-même.
- Agir sans agressivité, et sans complaisance non plus.
- Ignorer toute implication affective : proscrire les opinions et le jugement personnel ; savoir prendre de la distance.
- Ecouter davantage que vous ne parlez : enquêtez et creusez avant de donner un retour.
- Poser des questions courtes, factuelles et les plus ouvertes possible pour être certain d'obtenir toute l'information.
- Accorder d'emblée à votre collaborateur le droit à l'erreur et le lui dire (voire lui répéter) : encouragez-le à vous faire part de ses difficultés et ses échecs pour les résoudre ensemble.
- Consigner par écrit toutes vos conclusions et les partager avec votre collaborateur : ce sera la base de discussion pour le prochain entretien de contrôle.
- Pour chaque entretien, trouver au moins 2 points de satisfaction (qui justifient des félicitations) et 2 points d'amélioration (qui justifient un engagement de progrès).

Les 4 dimensions de l'équipe en télétravail



La posture multi-facettes du manager à distance



Entretenir une identité d'équipe

- Communiquer de manière régulière avec toute l'équipe (réunions formelles courtes, préparées avec un objectif clair et un compte-rendu partagé)
- Organiser des temps de rencontres totalement informelles pendant lesquels les membres de l'équipe pourront échanger et faire davantage connaissance
- Organiser des événements de cohésion d'équipe réguliers où tous les membres de l'équipe seront physiquement présents
- Encourager les prises de contact et échanges sans votre présence



Exemple d'animation d'une réunion

Chaque personne prend la parole à tour de rôle et explique en 5 minutes maximum :

- 3 succès à partager
- 3 difficultés rencontrées
- 1 info importante à communiquer
- **Les petits plus**
 - Mettre cette trame sur un outil partagé par tous
 - La faire remplir par l'ensemble de l'équipe y compris le manager avant la réunion
 - Faire tourner l'animation de la réunion et nommer un maitre du temps
 - Si besoin d'aide, les personnes qui y répondent lèvent juste le doigt et l'organisation se fera en dehors de la réunion
- L'idéal est de réaliser un point en milieu de semaine pour revenir sur les 3 priorités de chacun et les besoins d'aide uniquement, en 2 minutes par personne.
- Vous pouvez choisir en équipe de changer la fréquence des réunions ou leur forme.

CHAPITRE 3 : GESTION ADMINISTRATIVE, ORGANISATION ET MANAGEMENT DE LA QUALITE

SYSTEME D'EVALUATION

| TYPE D'EVALUATION | OBJECTIFS | METHODES ET OUTILS UTILISES |
|--------------------------------|---|--|
| ÉVALUATION DIAGNOSTIQUE | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Déterminer les besoins et attentes du commanditaire et de l'apprenant ▪ Déterminer les prérequis à l'entrée de la formation ▪ Analyser les acquis avant l'entrée en formation ▪ Réaliser un positionnement pour les groupes de niveaux (bureautique) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien commanditaire pour les formation "intra" ▪ Entretien de positionnement et de validation des prérequis ▪ QCM Évaluation des acquis avant la formation ▪ Grille de positionnement (bureautique) ▪ Questionnaire recueil de attentes et des problématiques des apprenants |
| ÉVALUATION FORMATIVE | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluer la progression de l'apprenant durant la formation ▪ Valider la sortie de la formation | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Autodiagnostic ▪ Travaux pratiques / exercices ▪ Quiz ▪ Mise en situation ▪ Évaluation continue |
| ÉVALUATION SOMMATIVE | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluer les acquis individuels en sortie de formation pour constater la montée en compétences ▪ Évaluer le groupe et les conditions de déroulement de la formation ▪ Évaluer la satisfaction de l'apprenant, du commanditaire et du financeur ▪ Évaluer la mise en œuvre effective des compétences nouvellement acquises | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan formateur ▪ Compte-rendu formateur (sessions Intra) ▪ Évaluation à chaud de l'apprenant ▪ Évaluation des acquis (QCM) ▪ Évaluation commanditaire ▪ Évaluation Financeur ▪ Évaluation à froid de l'apprenant |

Le suivi de chaque bénéficiaire est individualisé : à l'issue de la formation, l'intervenant reste à la disposition du bénéficiaire durant 3 mois gratuitement pour échanger autant que nécessaire sur les problématiques rencontrées en lien avec la formation : conseils, application des outils, résolution de problème... Ces échanges peuvent se faire par mail, téléphone ou visioconférence.

A l'issue de la période, une évaluation à froid est proposée permettant à chaque bénéficiaire de s'exprimer sur la mise en application des compétences acquises, les difficultés rencontrées et les bénéfices. Si nécessaire, l'intervenant prend contact avec le bénéficiaire pour l'accompagner individuellement dans la mise en application de ses nouvelles compétences.

CHRONOLOGIE

Avant la formation : évaluation diagnostique

Des questionnaires permettent aux apprenants de formaliser leurs attentes, de réaliser un auto-positionnement et de faire évaluation de leurs acquis (QCM)

Pendant la formation : évaluation formative

Le formateur évalue les participants par le biais d'une évaluation continue de l'acquisition des compétences (études de cas, cas pratiques, mises en situation, tests...)

Après la formation : évaluation satisfaction et sommative

1. évaluation de la satisfaction des apprenants

Après chaque formation il est demandé aux participants de répondre à un questionnaire d'évaluation portant sur leur satisfaction vis à vis du programme, de l'accueil, des modalités pédagogiques, des compétences du formateur, etc.

2. évaluation de la montée en compétences

L'évaluation va au-delà de la simple satisfaction de l'apprenant pour mesurer l'apprentissage (compétences, connaissances ou comportemental). Cette évaluation est réalisée par le biais d'un QCM.

3. évaluation du transfert opérationnel des acquis à J+3 mois

Il s'agit d'évaluer la mise en œuvre effective des compétences nouvellement acquises : « est-ce que les nouveaux savoirs, compétences ou comportements acquis lors de la formation sont utilisés dans l'environnement de travail de l'apprenant ? ». C'est une évaluation « à froid » réalisée en moyenne 3 mois après la session.

4. évaluation de la satisfaction du commanditaire et du financeur à la fin des sessions programmées (entre J+7 et J+30)

Démarche d'amélioration continue

CHAMPS EVALUES

- La pertinence et l'efficacité de l'action pédagogique
- Le déroulement et le contenu de la formation (respect du programme, durée, rythme, exercices...)
- Les aspects humains (l'accueil, la prise en compte des objectifs, les compétences d'animation du formateur, les échanges entre les participants...)
- Les moyens matériels et techniques (supports, outils pédagogiques, salle de formation...)
- L'organisation
- La mise en œuvre des compétences acquises
- Le bénéfice retiré par les stagiaires (les objectifs pédagogiques ont-ils été atteints, la formation a-t-elle répondu aux attentes des stagiaires, ont-ils pu réutiliser des éléments appris lors de la formation, ont-ils pu décrocher un nouvel emploi suite à la formation ?..)

Pour l'évaluation « à chaud », les stagiaires peuvent compléter le questionnaire en ligne à la fin de la session directement via leur smartphone en suivant le lien reçu par mail ou bien sur l'un de nos postes informatiques. Une partie ouverte (champ « commentaire ») permet au stagiaire d'évaluer sans limites la formation ou parfois d'aborder des points utiles hors-cadre, dans chacune des évaluations.

Les stagiaires sont également invités, pour chaque parcours, à renseigner un questionnaire d'évaluation des acquis en ligne via notre plateforme.

Extrait :

Evaluez vos acquis

1/ Parmi ces groupes de 3 propositions, lequel caractérise le leadership ? *

- Planification des tâches / Vision à court terme / Organisation
- Prise de risque / Intuition / Vision à long terme
- Procédure / Contrôle des résultats / Stratégie globale

2/ Dans les différentes étapes du PDCA, que signifie le « A » ? *

- Améliorer
- Anticiper
- Ajuster

3/ Quelle mission ne fait pas partie de la main du Manager ? *

- Contrôler
- Organiser
- Motiver

4/ Qu'est-ce que le « CQCOQP » ? *

- Une technique de questionnement
- Une méthode de résolution des conflits
- Un outil de motivation.

5/ Quel terme ne désigne pas une des phases de développement d'une équipe ? *

Les participants reçoivent par mail leurs codes d'accès à la plateforme. Les participants reçoivent automatiquement des mails de relances si les questionnaires n'ont pas été renseignés.

Les temps de connexion sont relevés via la plateforme afin d'assurer l'assiduité à la formation,

1. Les objectifs de la formation ont-ils été atteints ? *

- Tout à fait
- Plutôt
- Moyennement
- Pas du tout

2. Le contenu abordé en stage correspond bien au programme qui vous a été fourni (le cas échéant) ? *

- Tout à fait
- Plutôt
- Moyennement
- Pas du tout

3. Pensez-vous pouvoir mettre en œuvre les acquis de la formation dans votre fonction ? *

- Tout à fait
- Plutôt
- Moyennement
- Pas du tout

4. Etes-vous satisfait de la durée de la formation ? *

- Tout à fait
- Plutôt
- Moyennement
- Pas du tout

5. Le rythme de travail vous a-t-il convenu ? *

- Tout à fait
- Plutôt
- Moyennement
- Pas du tout

6. La formation a-t-elle répondu à vos attentes ? *

- Tout à fait
- Plutôt
- Moyennement
- Pas du tout

7. L'accueil qui vous a été réservé vous a-t-il satisfait ? *

- Tout à fait
- Plutôt
- Moyennement
- Pas du tout

8. Le formateur maîtrisait-il le sujet ? *

- Tout à fait
- Plutôt
- Moyennement
- Pas du tout

9. Le formateur avait-il les qualités d'animation nécessaires ? *

- Tout à fait
- Plutôt
- Moyennement
- Pas du tout

10. Les exercices ont-ils facilité votre compréhension et votre maîtrise du sujet ? *

Les stagiaires sont convoqués par 3 semaines avant le démarrage de l'action à laquelle ils sont inscrits. Ils sont relancés par mail 3 à 4 jours avant le démarrage.

Pour les formations à distance, un mail avec les coordonnées de l'intervenant et les codes d'accès à la visioconférence est envoyé par le responsable pédagogique 3 jours avant la 1^{ère} séance.

Chaque stagiaire est inscrit sur la plateforme LMS d'INTERACTIF 15 jours avant le démarrage. Les inscrits reçoivent un mail avec un lien d'accès permettant de renseigner leurs attentes et de compléter le QCM des acquis en amont de la formation. Ils ont également accès dès leur inscription aux contenus (vidéos, fiches analyses, notice d'utilisation de la plateforme). Les stagiaires peuvent découvrir des contenus sur le thème de l'action qu'ils vont suivre afin de préparer au mieux leur formation.

Une mesure de « temps passé » est visible par le responsable pédagogique, pour chaque inscrit sur la plateforme, afin de suivre la progression de l'apprenant. Si l'apprenant n'a pas consulté certaines pages nécessaires à la préparation de la formation ou à sa continuité, un mail de relance lui est envoyé par le responsable pédagogique, complété par une relance de la part de l'intervenant.

Recueil des attentes

Après l'inscription du bénéficiaire, ses attentes et motivations sont recueillies par le biais d'un questionnaire envoyée par la plateforme e-learning lors de l'inscription du stagiaire par la responsable Pole Formation, 15 jours avant le démarrage de la session.

Sont recueillis :

- les motivations à suivre la formation / les raisons de l'inscription
- les formations sur le thème préalablement suivies
- les points du programme que le bénéficiaire souhaite approfondir plus particulièrement
- les attentes vis à vis de la formation
- les principaux résultats concrets attendus
- les problématiques sur le thème auquel le bénéficiaire est confronté

Les questionnaires d'analyse des besoins sont recueillis par la responsable Pole Formation qui les analyse afin de vérifier que les attentes des bénéficiaires concordent bien avec les objectifs pédagogiques de la formation et les compétences visées.

Les questionnaires complétés sont envoyés au formateur par mail 8 jours avant le démarrage afin que celui-ci puisse prendre en compte les profils de chaque participant. Le formateur adapte ainsi les mises en situations aux secteurs d'activités des participants et prend en compte les attentes spécifiques pour développer plus particulièrement certains points du programme en fonction. De même, le formateur peut apporter des informations complémentaires en réponse à une problématique évoquée dans le questionnaire.

Si une personne est porteuse d'un handicap évoqué soit lors de la prise de contact, soit dans le questionnaire d'analyse des besoins ou à tout autre moment avant le démarrage, la responsable formation et le formateur échangent pour aménager l'organisation de la session en fonction du besoin identifié (voir tableau Accessibilité et compensation Handicap).

Lors de leur inscription sur la plateforme e-learning les stagiaires sont invités à compléter un QCM pour évaluer leurs acquis avant l'entrée en formation. Les questionnaires complétés sont envoyés au formateur 8 jours avant le démarrage. Les réponses sont archivées par le référent dans le dossier de chaque stagiaire. Les acquis portent sur leur expérience en situation professionnelle (compétences) et sur leurs connaissances théoriques du sujet concerné par la formation. Ce QCM sert de base pour mesurer la montée en compétences du stagiaire. En effet, un QCM est également proposé à l'issue de la formation. Le taux de bonnes réponses est calculé permettant de mesurer la progression et l'acquisition de nouvelles compétences entre le démarrage et la fin de la formation.

Extrait plateforme suivi de la progression

| # | TITRE | ETAT | DATE DE CONNEXION | DATE DE DÉCONNEXION | TEMPS PASSÉ | ACTION |
|---|---|----------|---|---|--|--------|
| 0 | Préparez votre formation | Page vue | 16 mai 2022 11:54 | 16 mai 2022 12:40 | 0h 46min 20s | |
| 1 | Evaluez votre formation à chaud | Page vue | 4 juillet 2022 17:49 | 4 juillet 2022 17:51 | 0h 2min 4s | |
| 2 | FR17 Les 9 entretiens minute du manager - Flash Learning | Page vue | 16 juin 2022 10:37 31 mai 2022 14:58 31 mai 2022 14:57 31 mai 2022 14:56 16 mai 2022 12:41 Total | 16 juin 2022 10:39 31 mai 2022 15:00 31 mai 2022 14:58 31 mai 2022 14:57 16 mai 2022 12:41 Total | 0h 1min 19s 0h 1min 36s 0h 0min 38s 0h 0min 11s 0h 0min 11s 0h 3min 55s | |
| 3 | FR18 Jeune manager & prise de fonction - Flash Learning | Page vue | 16 juin 2022 18:35 16 juin 2022 10:39 Total | 16 juin 2022 18:35 16 juin 2022 11:43 Total | 0h 0min 0s 1h 4min 23s 1h 4min 23s | |
| 4 | FR30 Manager à distance - Flash Learning | Non vue | | | | |
| 5 | FR32 Adapter son style de management avec l'analyse transactionnelle - Flash Learning | Page vue | 31 mai 2022 14:57 | 31 mai 2022 14:57 | 0h 0min 11s | |
| 6 | FR33 Accompagnement managérial terrain - Flash Learning | Non vue | | | | |
| 7 | FR39 Gérer le changement : manager l'incertitude - Flash Learning | Page vue | 31 mai 2022 15:00 | 31 mai 2022 15:00 | 0h 0min 19s | |
| 8 | Evaluez vos acquis | Page vue | 4 juillet 2022 17:51 | 4 juillet 2022 18:11 | 0h 19min 55s | |
| 9 | Evaluez votre formation à froid | Non vue | | | | |

CONTROLE DE LA PRESTATION

Une réunion de cadrage en amont est organisée, ainsi qu'une réunion de bilan annuel au cours de laquelle Interactif présentera une analyse qualitative et quantitative sur l'ensemble des actions de formation réalisées dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

SECURITE DES DONNEES

Les parties peuvent être amenées à s'échanger ou à prendre connaissance d'informations confidentielles au cours de l'exécution des présentes.

Sont considérées comme informations confidentielles toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques, tout savoir-faire relatif à l'enseignement, à sa mise en pratique, à des études, des produits ou des développements, des plans, des modélisations et/ou produits couverts ou non par des droits de propriété intellectuelle, que ces informations soient communiquées par écrit, y compris sous format de schéma ou de note explicative, ou oralement.

Les parties s'engagent à considérer comme confidentielles l'ensemble des informations, telles que ci-dessus définies, communiquées volontairement ou non par l'autre partie ou dont le cocontractant aurait pris connaissance à l'insu de son partenaire. La partie ayant pris connaissance de ces informations confidentielles ne pourra les communiquer, sous quelque forme que ce soit à quiconque. Les parties s'engagent à prendre toutes précautions utiles pour éviter toute divulgation ou utilisation non autorisée.

Le Prestataire met à disposition les moyens matériels strictement nécessaires au stage (les moyens audiovisuels, les outils informatiques...)

L'organisme de formation est amené, pour traiter les demandes d'inscriptions et assurer son activité à recueillir des informations et données personnelles qui font l'objet d'un traitement informatique destiné à répondre aux demandes de formation des cocontractants et au suivi de leur dossier.

Les destinataires des données sont exclusivement les services administratifs et pédagogiques du Centre de Formation INTERACTIF et les intervenants qui animent nos formations.

Le responsable du traitement des données est l'entreprise est Katia CATILLON, Directrice de la société INTERACTIF. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/.679 (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email mentionnée ci-dessus, en joignant un justificatif de son identité valide.

Pour les sessions à distance, INTERACTIF utilise l'application TEAMS et/ou ZOOM. Toutefois, nos formateurs s'adapteront aux demandes spécifiques du donneur d'ordre en la matière.

Enfin, Interactif appliquera le régime de propriété intellectuelle prévu par le CCAG.

CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORTS

Les conditions d'annulation et de reports sont précisées par le donneur d'ordre. INTERACTIF s'engage à reporter si nécessaire une session aux dates souhaitées par le donneur d'ordre ou, à défaut, à celles lui convenant le mieux. Si le formateur prévu est empêché, INTERACTIF proposera un autre formateur parmi ceux présentés dans ce dossier afin de pouvoir animer la session dans les meilleures conditions possibles.

Si un stagiaire ne peut participer à la session à laquelle il est inscrit Interactif s'engage à lui proposer de suivre une autre session sur la même thématique que celle qui avait sélectionnée.

RSE

INTERACTIF respecte l'égalité homme/femme et oeuvre dans le domaine de l'économie sociale et solidaire tout en intégrant le handicap dans ses priorités :

INTERACTIF est à l'initiative du projet A+ZEBRE dont la mission est d'accompagnement les jeunes « surdoués » en difficulté d'insertion.

Ce projet est développé en 3 axes :

- Accompagnement, coaching et orientation des Adolescents et Jeunes Adultes Précoces
- Aide à l'insertion professionnelle
- Accompagnement des entreprises dans le recrutement et la gestion de ces Potentiels

Maei CATILLON est membre du réseau des référents handicap d'AGEFIPH. Les modalités d'accueil et les modalités pédagogiques sont adaptées à chaque type d'handicap.

INTERACTIF est acteur du Développement Durable en adoptant au quotidien une démarche RSE :

- Supports remis par voie dématérialisée (via clé USB de préférence)
- Nos formateurs se déplacent en transport en commun dans la mesure du possible (RER ou métro pour l'Île de France ; train pour les Régions)
- Les impressions sont faites, si elles sont nécessaires, avec du papier recyclé et sur imprimante à encre solide
- Nous demandons à nos formateurs de ne pas utiliser d'objets plastiques à usage unique en formation (gobelets, pailles, bouteilles d'eau... sont à remplacer par des objets réutilisables)
- Nous sensibilisons nos collaborateurs aux actions possibles pour réduire notre consommation d'énergie

Nos agréments

INTERACTIF est accrédité et habilité pour effectuer des prestations en matière de formation professionnelle, VAE et d'accompagnement des salariés : bilans de compétences et orientation professionnelle



La certification a été délivrée au titre des catégories suivantes :

Formation professionnelle, Bilan de compétences, V.A.E.



Membre de la Fédération



« Les Acteurs de la Compétence sont pleinement engagés pour renforcer l'accès de tous au développement des compétences, pour permettre une insertion professionnelle durable des jeunes et des personnes en recherche d'emploi et pour accompagner l'évolution des métiers, les transformations des territoires et la compétitivité de l'économie du pays. »



Fédération Nationale Professionnelle de la
Validation des Acquis de l'Expérience

« La VAE, un outil au service des employeurs :
Ingénierie de formation et accompagnement par des cabinets experts certifiés qualité »

Nos références

Ils nous font confiance...

Aéronautique : Airbus, EADS, Hurel Hispano, Aéroports de Paris, Honeywell • **Agro-Alimentaire** : Groupe Danone, Nestlé France, Groupe Bel, Lesieur, Pains Jacques, East-Balt, Olida • **Associatif** : Scouts Unitaires de France, Unicef, Aurore, Missions Locales et PAIO, Paralysés de France • **Banque/Assurance** : Allianz, Axa, Société Générale, Groupama, Worms, Crédit Agricole, BNP Paribas, Sofinco, Gamex • **Commerce/Distribution** : Galeries Lafayette, Moulinex, FNAC, Carrefour, J&M, Boulanger, Nespresso • **Communication/Média/Presse** : Euro RSCG, JDN, N.R.J., Canal+, Les Echos, L'Equipe, 20minutes, Time Life, Régie Française de Publicité, RTL, France Loisirs • **Consulting/Services** : Lowendal Masai, Nexity, Cap Gemini, Accenture, Mc Kinsey, Phone-Régie • **Cosmétique/parfumerie** : Guerlain, Christian Dior parfums, L'Oréal, Paco Rabanne, Nina Ricci, Estée Lauder, Bourgeois Chanel, Yves Rocher, Clarins, Marionnaud • **Energie** : GDF Suez, GDF-Erdf, EDF, RTE, Schlumberger, Total, Air Liquide • **Hôtellerie/Restauration** : Hôtel Ritz, Hôtel le Saint-Paul, Sodexo, Hôtel Carlton, Les Chaînes Citadines, Avenance • **Industrie** : Technip, Saint Gobain, PSA Peugeot Citroën, Normed, Sanofi, Seita, Lafarge, BP, PCM Pompes • **Informatique/Electronique** : IBM, Philips, Technicolor SA, Hewlett Packard, Sony • **Luxe/habillement** : LVMH, Hermès, Christian Dior, Daniel Hechter, Swarovski, Agnès b, Yves Saint Laurent, Gap France • **Pharmaceutique** : Sanofi, Merck-Sharp & Dohme, Arkopharma, Johnson & Johnson, Ipsen Pharma Biotech, Besin Iscovesco • **Télécommunication** : Alcatel Lucent Debitel, SFR, La Poste, France-Télécom, Siemens, G.E.T., Kpn Group • **Tourisme/Loisirs** : Groupe Barrière, American Express Voyages, Disneyland Resort, Théâtre National de Chaillot, Club Med • **Transport/Automobile** : Air France, British Airways, SNCF, RATP, Norbert Dentressangle, DHL, Alstom • **Secteur Public et Parapublic** : APHP, APHM, Assemblée Nationale, Banque de France, Caisse des Dépôts et Consignations, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Conseil Général de Gironde, Conseil Général du Finistère, Conseil Général du Nord Pas-De-Calais, Conseil Régional d'Ile-De-France, D.G.A., D.G.C.I.S., Haute Autorité de Santé, Ministère des Finances, Météo France, Ville de Levallois, Ville de Suresnes, Mairie de Paris, Mairie de Marseille, MDEE, ONF (Office National des Forêts), APCA (Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture), CRMA (Chambre Régionale des Métiers et de l'Artisanat), CNFPT, EPIDE, MSA, C.C.I., R.M.N. (Réunion des Musées Nationaux) • **International** : A.U.F (Agence Universitaire de la Francophonie), Ambassade d'Australie, Ambassade de Grande Bretagne, Ambassade des Etats-Unis, Assemblée de l'Union de l'Europe Occidentale, O.C.D.E., Komerčni Bank (Tchéquie), Banque Ouest Africaine de Développement (TOGO), C.C.I. de Martinique, C.H.U. de Fort de France, Présidence de la République du Gabon, Société d'énergie et d'eau du Gabon, ONG Aide et Action Sénégal, I.C.C. Chambre de Commerce et d'Industrie ...



Nos bureaux

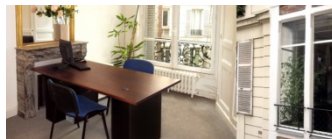
www.interactif.eu
01 47 23 84 20

Locaux principaux :

- ❖ **Paris** : 2 avenue Marceau 75008 Paris
- ❖ **Guadeloupe** : Quai Ferdinand de Lesseps 97110 Pointe à Pitre

Nos antennes

- ❖ **Paris** : 1er, 3è, 4è, 6è, 10è, 11è, 12è, 13è, 14è, 15è, 18è, 19è, 20è
- ❖ **La Défense** : 22 place des Vosges 92400 Courbevoie et
Tour Atlantique 1 place de la Pyramide 92800 Puteaux
- ❖ **Ile-de-France** : AUBERVILLIERS, BOURG-LA-REINE, CERGY, CHOISY-LE-ROI, CLAMART, ISSY
LES MOULINEAUX, MONTROUGE, NEUILLY PLAISANCE, PANTIN, SAINT-DENIS,
SEVRAN, TAVERNY, VANVES, VINCENNES
- ❖ **Province** : AIGUES-MORTES, ANGERS, BEAUVAIS, COEUVRES ET VALSERY, COMPIEGNE, DAX,
HASPARREN, JAUX, L'ISLE JOURDAIN, LE FOUSSERET, MERIGNAC, MONACO,
MONCALE (CORSE), NANTES, NICE, REZE, TREILLES EN GÂTINAIS, VANNES
- ❖ **USA**



Paris ALMA



INVALIDES



REPUBLIQUE



BOURG-LA-REINE



SAINT DENIS



ALESIA



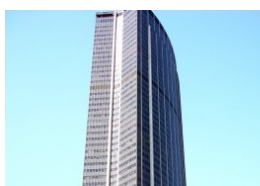
NATION



SACRE-CŒUR



BORDEAUX



MONTPARNASSE



LA DEFENSE



NICE



POINTE A PITRE