

# OFFRE DE FORMATION

2021

MISE À JOUR MAI 2021



L'expertise déployée sur le terrain depuis près de vingt ans a permis au Groupe Arthur Hunt de développer des formations opérationnelles et sur mesure.

Notre approche répond à vos problématiques en respectant et en s'adaptant à vos spécificités, votre culture d'entreprise et vos enjeux stratégiques.

Notre offre de formation évolue régulièrement et s'adapte totalement à vos besoins et à ceux de vos opérationnels.

Nos formations s'adressent à des groupes de 8 à 12 personnes avec pour objectif la montée en compétences ou le perfectionnement métier de vos équipes.

Elles sont conçues pour permettre une mise en œuvre opérationnelle rapide par les participants, grâce au développement d'outils simples et adaptés, et à une pédagogie basée sur la mise en situation et l'incitation concrète à l'action.

Pour tout renseignement ou proposition de formation, contactez :

**Sara Bertin-Ducasse** : 01 83 75 74 70

[bertin-ducasse@arthur-hunt.com](mailto:bertin-ducasse@arthur-hunt.com)

**Hervé Bourassin**: 01 83 75 74 70

[bourassin@arthur-hunt.com](mailto:bourassin@arthur-hunt.com)

# Bon à savoir



## Où ont lieu nos formations ?

Nos formations sont animées en présentiel ou en distanciel, dans nos locaux au 62 avenue des Champs Elysées à Paris 8, ou dans vos locaux.



## Nos formations sont-elles accessibles aux personnes en situation de handicap ?

Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Si un aménagement spécifique est nécessaire, nous adaptons, sur demande, nos formations.



## Comment sont évaluées les formations ?

Un questionnaire d'évaluation est remis à chaque stagiaire à l'issue de chaque journée de formation. Un contrôle des connaissances est mené au cours de la journée de formation et en adéquation avec l'objet de la formation.



## Quelles sont les modalités d'inscription ?

Pour toute demande concernant l'une de nos formations, une réponse vous fera envoyée sous 48h.



## Quel est le tarif d'une journée de formation ?

Il est fixé à 1500€ht/jour. Un devis vous sera adressé.

## I. RESSOURCES HUMAINES

- Etre acteur de la mobilité interne
- La GPEC: principes, leviers et mise en œuvre opérationnelle
- L'entretien de recrutement, premier acte d'intégration
- Mettre en place et réussir l'entretien d'évaluation
- Le rôle du CSE : prévention et organisation du travail
- Mener une politique de recrutement en faveur des personnes en situation de handicap
- Accompagner les managers dans l'intégration et l'accompagnement de personnes en situation de handicap

## II. MANAGEMENT

- Le manager, relais de la politique ressources humaines
- Les rôles du manager
- Faire face aux situations difficiles: gérer les conflits, manager les personnalités difficiles et négocier au quotidien
- Manager en espace partagé: règles de vie et bonnes pratiques
- Sensibilisation à la détection des risques psychosociaux
- Prévention du harcèlement dans l'entreprise et rôle des instances représentatives du personnel

## III. COMMUNICATION

- La prise de parole en public
- Techniques de communication interne: le plan de communication et ses différentes étapes
- Communication sociale et négociation

## IV. NEGOCIATION SOCIALE

- La négociation sociale: principes et méthodologie
- Sensibilisation aux enjeux de droit social
- La mise en place d'un dialogue social constructif

## V. PERFORMANCE COMMERCIALE

- Formation avancée à la relation commerciale
- Coacher la performance de l'équipe
- Identifier les indicateurs de performance de l'équipe et les mettre en œuvre

## VI. ORGANISATION

- Gestion de projet: être un acteur proactif
- Devenir formateur: pédagogie et posture
- Mettre en œuvre et manager un Plan de Continuité d'Activité - BCP

# RESSOURCES HUMAINES

Nos formations RH ont pour objectif de professionnaliser les acteurs des Ressources Humaines de l'entreprise en leur apportant une expertise sur les aspects essentiels de leurs fonctions.

Elles sont également adaptées aux managers opérationnels qui ont besoin de maîtriser un certain nombre d'aspect RH tactiques pour assurer une gestion optimale de leurs équipes et de leurs compétences.

# ÊTRE ACTEUR DE LA MOBILITE INTERNE

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Personnes en charge de la mobilité au sein de la DRH
- Managers opérationnels

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de

- Formaliser la politique mobilité
- Mettre en place les outils adéquats
- Gérer les différentes étapes de l'entretien de mobilité

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Mise en situation / jeux de rôle
- Construction des outils

## ❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

## ❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

- 1. La place et le rôle de l'entretien de mobilité dans la politique RH interne**
  - Retour sur les process
  - Points de blocage habituels
- 1. Préparation de l'entretien de mobilité**
  - Recueil des informations concernant le candidat (objectives et motivations)
  - Données sur les postes (actuels et cibles), compétences requises et qualités professionnelles
  - Positionnement des managers (actuels et cibles) et conditions de départ/d'arrivée
- 1. L'entretien de mobilité**
  - Le guide d'entretien
  - L'évaluation du candidat
  - Le comportement
- 1. Le feedback**
  - Au candidat
  - Aux managers
  - À la DRH / processus
- 1. La communication de la politique Mobilité**
  - Les outils
  - Le forum mobilité

# LA GPEC: PRINCIPES, LEVIERS ET MISE EN ŒUVRE OPERATIONNELLE

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ Public concerné:

- Managers
- RRH / DRH

## ❖ Objectifs:

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de

- Acquérir une connaissance des actions mises en place dans le cadre d'une GPEC
- Comprendre la démarche de mise en place de la GPEC
- Clarifier les notions essentielles à la compréhension d'une démarche GPEC, les évaluations des collaborateurs et la gestion de leur carrière

## ❖ Méthode pédagogique:

- Apports méthodologiques
- Cas pratiques

## ❖ Modalité: Durée 1 journée soit 7h de formation

## ❖ Prérequis : aucun

## ❖ Programme:

### 1. La démarche GPEC: connaître les notions relatives à la GPEC et ses enjeux

- Cartographie des métiers, passerelles, référentiels, différents types d'entretiens (annuel, professionnel...), VAE, mobilité, gestion des carrières et des hauts potentiels
- Présentation des enjeux et des facteurs déclencheurs de la démarche compétence pour une entreprise

### 2. Le rôle des référentiels métiers

- Détecter en amont les questions relatives à l'évolution des métiers, des emplois et des compétences
- Reconnaître les emplois sensibles et stratégiques de l'organisation, les métiers stables, en développement ou menacés
- Favoriser une « poly compétence » des acteurs au sein de l'entreprise et mettre en œuvre les outils de mesure

### 3. Les évaluations des collaborateurs et la gestion de leur carrière

- Les différentes étapes de la gestion des carrières: recrutement, mobilité, formation
- Le rôle des managers et leur boîte à outils

# L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT, PREMIER ACTE D'INTEGRATION

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Responsable du recrutement
- Opérationnels en charge du recrutement
- RRH
- DRH

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de

- Initier le recrutement par les compétences et sélectionner les candidats et les qualités professionnelles recherchées
- Structurer l'entretien de recrutement et mener un assessment
- S'entraîner activement à conduire un entretien
- Prendre conscience de ses attitudes d'écoute
- Procéder au choix final du collaborateur

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Jeux de rôles
- Mise en situation / Assessment center

❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Validation des critères de compétences requis :**

- Valider l'équilibre entre les critères retenus et le poste à pourvoir (éviter les erreurs de recrutement liées à une mauvaise évaluation du besoin)
- Préparer le discours de son entreprise afin de la rendre attractive
- Envisager la manière dont on va « assesser » les compétences recherchées en situation d'entretien

### 2. **Les techniques d'entretien :**

- Les différentes parties de l'entretien et leur enchaînement,
- Les questions indispensables /les questions interdites
- La reformulation
- Les différentes techniques d'écoute
- La conclusion de l'entretien

### 3. **Mises en situation et jeux de rôle:**

- Nombreux jeux de rôle selon le contexte destinés à développer la pratique et à acquérir les bons réflexes.



# METTRE EN PLACE ET REUSSIR L'ENTRETIEN D'EVALUATION

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Tout manager étant amené à conduire un entretien d'évaluation RRH/DRH

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de

- Acquérir les techniques de communication qui concourent à la réussite de l'entretien d'évaluation
- Professionnaliser son rôle d'évaluateur : erreurs à ne pas commettre, maîtriser les étapes de la conduite de l'entretien
- Conduire un entretien difficile

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Jeux de rôles
- Mise en situation

## ❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

## ❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. L'entretien d'évaluation : enjeux, finalité et condition de succès

### 2. Préparer l'entretien

- Accueillir, et clarifier les objectifs
- Diagnostiquer
- Apprécier les résultats
- Fixer les objectifs pour l'année à venir
- Formation, évolution, rémunération

### 3. Savoir conduire et gérer l'entretien

- Zoom sur les situations/personnalités difficiles

# LE RÔLE DU CSE : PREVENTION ET ORGANISATION DU TRAVAIL

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Directeurs immobiliers et Responsables des services généraux
- Directeurs des ressources humaines et responsables de projets RH
- Directeurs généraux

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de

- Apporter les bases méthodologiques pour aborder la prévention, la gestion des risques, en tenant compte des contraintes logistiques et immobilières.
- Positionner le bon niveau de réponse en adéquation avec la législation et les pratiques, en fonction des spécificités des situations de travail.

## ❖ **Méthode pédagogique:**

Particulièrement concrète, cette formation alterne apport de connaissances légales, de repères juridiques et outils opérationnels permettant d'appréhender le rôle du CSE dans la prévention des risques professionnels.

Le formateur enrichit son apport de nombreux exemples et illustrations tout en se basant sur les problématiques concrètes des participants.

❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Le domaine de la prévention**

- Les thèmes principaux en santé-sécurité et risques professionnels
- Notions de danger et de risques
- La question des risques psychosociaux

### 2. **Situations de danger grave et imminent :**

- Le lien avec la gestion des locaux et l'organisation du travail
- Réglementation et mesures supplémentaires possibles concernant les travailleurs handicapés

### 3. **Exemples de mise en œuvre (siège, site industriel)**

### 4. **Articuler politique de sécurité et plan de communication**

# MENER UNE POLITIQUE DE RECRUTEMENT EN FAVEUR DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Responsable du recrutement
- RRH
- Managers

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de

- Appréhender la Loi de 2005 et ses obligations
- Identifier les différentes typologies de handicap
- Repérer les moyens de compensation techniques, humains et organisationnels permettant de mettre en adéquation postes et handicaps
- Formaliser le processus de recrutement de l'entreprise pour optimiser l'intégration des personnes handicapées
- Mener un entretien de recrutement en abordant le handicap sous l'angle des compétences et de l'aptitude à intégrer un emploi
- Sensibiliser le management au recrutement des personnes handicapées

## ❖ **Méthode pédagogique:**

Test de connaissance, apport juridique, identification des profils à recruter et élaboration des fiches de poste, mises en situation/stimulations

❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

- 1. Le contexte légal autour du handicap**
- 2. L'identification du besoin, la définition du poste et l'élaboration de la fiche de poste**
- 3. Le recrutement par les compétences**
  - Le recueil des candidatures et la présélection
- 4. L'entretien**
  - Modalités et conduites d'entretien
- 5. L'accueil et l'intégration dans le poste: les aides spécifiques au maintien dans l'emploi**
  - La communication interne et la sensibilisation des managers
  - Le suivi et la gestion des carrières

# ACCOMPAGNER LES MANAGERS DANS L'INTEGRATION ET L'ACCOMPAGNEMENT DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Managers
- RRH / DRH
- Responsable de mission handicap

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de

- Maîtriser la notion de handicap et faire évoluer les représentations
- Réaliser une meilleure intégration de la personne handicapée au sein d'une équipe et d'un service et favoriser le maintien dans l'emploi
- Adapter son management à une situation de handicap

## ❖ **Méthode pédagogique:**

Test de connaissance, apport juridique, formalisation d'une procédure d'accueil, de suivi et d'intégration

## ❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

## ❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Éléments de contexte à apprécier**

- Le cadre juridique édicté par la loi 2005-102 du 11 février 2005
- la notion de handicap au sens de la loi du 11 février 2005
- Le contexte de l'entreprise
- La politique handicap de l'entreprise et les engagements
- Le plan de mobilisation engagé à travers la politique sociale

### 1. **La connaissance du handicap**

- Les idées reçues sur la population active handicapée
- Les différents types de handicap et leur prise en charge
- La « relativité » du handicap en situation de travail
- Les principales difficultés rencontrées par les personnes handicapées en situation de travail

### 1. **Définition du rôle et des missions du manager dans l'intégration des personnes handicapées**

- L'accueil du salarié handicapé
- Le suivi de l'intégration du salarié handicapé

### 1. **Les missions plus spécifiques :**

- Développer la prévention santé, hygiène et sécurité
- Alerter les acteurs internes
- Favoriser le maintien dans l'emploi

# MANAGEMENT

Nos formations « management » très opérationnelles visent à professionnaliser les acteurs et à développer leur polyvalence dans les différentes facettes de leur métier: gestionnaire d'équipe, relais RH, négociateur et chef de projet.

Les rôles du manager sont de plus en plus étendus et nos formations ont l'ambition de leur donner les clés indispensables pour interagir positivement avec leurs équipes et répondre aux enjeux de leur entreprise.

# LE MANAGER, RELAIS DE LA POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Managers
- Membres de comité de direction

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de

- Maîtriser les bases légales et conventionnelles du droit du travail pour leur permettre d'estimer les risques relatifs à la gestion du personnel ainsi que les actions à mener
- Estimer les risques relatifs à la gestion du personnel, pris et à prendre
- Appréhender la reprise en main des équipes, en particulier dans les actes de management au quotidien : cartographies d'acteurs, identifications des enjeux de chacun

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Jeux de rôle : à chaque acteur du projet, programmer une stratégie propre
- Les techniques de management en environnement complexe

## ❖ **Modalité:** 1 à 2 sessions d'1 journée chacune (soit 7 ou 14h de formation)

## ❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Comprendre son environnement pour assurer son rôle de manager :**

- Les sources du droit du travail
- Le rôle des différents acteurs de l'entreprise/ l'environnement
- Les droits des institutions de représentation du personnel
- La gestion d'un représentant du personnel dans une équipe (optionnel)

### 2. **Le rôle du manager et les règles sociales de l'entreprise**

- Respecter les règles sociales minimales
- Etre garant de l'application homogène des règles sociales
- Veiller à la cohérence entre communication et actions effectives pour maintenir la crédibilité du manager

### 3. **Les principales lois et accords qui cadrent le travail : comment réagir ?**

- Le temps de travail : modalités d'application par catégorie de personnel
- Les différentes catégories d'absence
- L'arbitrage des conflits
- La gestion des « low performers »

### 4. **Le contrat de travail**

- Les clauses du contrat de travail
- Faire évoluer ses salariés: les critères, la rétribution, le rapport poste/statut/salaire
- L'équité
- La fin du contrat de travail: le droit disciplinaire

# LES RÔLES DU MANAGER

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Membres du comité de Direction
- Managers

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de

- Se positionner en tant que manager (apports, rôles, constitution de l'équipe, utilisation de fiche de poste)
- Apprécier, animer, sanctionner, fédérer ses collaborateurs
- Mobiliser et motiver son équipe, savoir fixer des objectifs
- Contrôler et évaluer ses collaborateurs
- Interagir avec ses pairs

## ❖ **Méthode pédagogique:**

Cette formation est bâtie à partir d'un ensemble cohérent d'outils méthodologiques construits pour les managers, et d'analyses de situation de travail réelles, vécues par les participants.  
Plan d'actions individualisé pour chaque participant

❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Le Manager :**

- Objectifs communs de progrès (éléments de cohésion)
- Les missions et activités du manager
- Les 3 rôles du manager
- Les interactions au sein du « groupe » manager

### 2. **Apprécier, animer, fédérer, sanctionner ses collaborateurs :**

- La communication managériale
- L'écoute et l'appréciation de ses collaborateurs
- Connaître son style de management

### 3. **Mobiliser et motiver son équipe :**

- La motivation individuelle et collective
- Fixer des objectifs individuels et collectifs
- L'entretien de mobilisation et la réunion d'équipe

### 4. **Contrôler et évaluer ses collaborateurs :**

- S'affirmer en tant que manager
- Mener l'entretien de félicitation ou de recadrage d'un collaborateur
- Évaluer ses collaborateurs sur 3 axes de performance : les résultats, les relations internes et externes, le respect des règles

# FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES: GERER LES CONFLITS, MANAGER LES PERSONNALITES DIFFICILES ET NEGOCIER AU QUOTIDIEN

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Membres du comité de Direction
- Managers
- DRH

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de

- Apprendre à anticiper une situation difficile et préparer sa gestion
- Faire face et agir lors qu'une situation difficile se présente

## ❖ **Méthode pédagogique:**

Cette formation alterne apports théoriques et mises en situation.

Les jeux de rôle sont particulièrement pertinents afin de vivre ces situations et de préparer les managers à y faire face.

❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Savoir gérer un conflit en assurant la cohésion de l'équipe**

- Avant de gérer le conflit, savoir l'éviter en anticipant sur les réactions des uns et des autres
- Cartographie de l'équipe : implémentation de la stratégie des acteurs

### 2. **Comprendre et manager les personnalités difficiles**

- Description d'une approche simple et professionnelle des personnalités difficiles
- Différents types de réactions/communication/postures

### 3. **Négocier une solution gagnant-gagnant**

- Transformer une situation difficile en une recherche de solution
- Négocier de façon créative lors des entretiens
- Trouver une issue à la situation acceptable par tous



# MANAGER EN ESPACE PARTAGE: RÈGLES DE VIE ET BONNES PRATIQUES

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Directeurs immobiliers et Responsables des services généraux
- Directeurs des ressources humaines et responsables de projets RH
- Directeurs ou responsables de projet de communication interne

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de

- Définir les clés du management en espace partagé selon votre propre approche du management, les spécificités de ses équipes (métier, culture, etc...)
- Définir les outils et méthodes pour conduire le changement auprès de ses équipes, faire de l'installation sur le nouveau site une opportunité.

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Plan de route individuel
- Jeux de rôles, études de cas

❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Manager en espace partagé**

- Le passage en espace partagé : quelles conséquences sur le rôle du manager?
- Bien connaître sa situation de départ
- La typologie de l'équipe et le fonctionnement en collectif
- Les différents modes de management

### 2. **Style de management et espace de travail**

- L'espace de travail, une forme évolutive
- Déterminer sa façon d'occuper l'espace

### 3. **Respecter et faire respecter les règles de vie en espace partagé**

- Les bonnes pratiques managériales
- Connaître les règles et les faire respecter
- Définir la charte des comportements

# SENSIBILISATION A LA DETECTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ Public concerné:

- Managers opérationnels
- Responsables de service
- DRH / RRH

## ❖ Objectifs:

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de

- Connaître la jurisprudence en ce qui concerne les risques psychosociaux, les derniers textes de référence fixant le cadre de la responsabilité de l'employeur.
- Savoir identifier les indicateurs de risques psychosociaux liés au fonctionnement de l'entreprise et aux modes de management.
- Réaliser un autodiagnostic des facteurs de risques au niveau de l'organisation et au niveau des équipes.
- Connaître et reconnaître les signaux et symptômes, d'ordre psychique, psychologiques ou émotionnels, de situations de danger pour les salariés

## ❖ Méthode pédagogique:

- Apports terminologiques et jurisprudentiels
- Autodiagnostic
- Echanges sur les situations vécues des participants

❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ Programme:

- 1. Initier les managers à la jurisprudence en ce qui concerne les risques psychosociaux et aux conséquences en termes de responsabilité de l'employeur, imputabilité de la faute :**
  - Définition des termes : stress, sur-stress, harcèlement, dégradation des conditions de travail, burn-out...
  - Point sur l'actualité liée au thème : arrêts maladies requalifié en accidents du travail, reconnaissance du caractère professionnel de la dépression, responsabilité de l'employeur, faute inexcusable...
- 2. Déceler les indicateurs et facteurs de risques psychosociaux et leurs causes racines :**
  - Présentation des indicateurs liés au fonctionnement de l'entreprise
  - Présentation des indicateurs liés à la santé des salariés
  - Autodiagnostic
- 3. Connaître et reconnaître les signaux et les symptômes des situations individuelles dégradées.**

# PREVENTION DU HARCELEMENT DANS L'ENTREPRISE ET RÔLE DES INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Représentants du Personnel
- Membres de la direction des Ressources Humaines
- Managers
- Membres du Comité de Direction

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de

- Définir les notions de harcèlement et de stress
- Repérer les situations relevant de ces risques
- Traiter au quotidien ces problématiques
- Mettre en œuvre un processus de prévention et de sensibilisation

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Apports terminologiques et jurisprudentiels
- Autodiagnostic

❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Eléments de contexte**

- Point sur l'actualité sociale
- Harcèlement moral au travail
  - Définition
  - Rôles des intervenants

### 2. **L'obligation de prévention de l'employeur**

- Où la culture d'entreprise est remise en question
- Le rôle du médecin de prévention
- La sensibilisation du management

### 3. **La judiciarisation**

- Médiation, charge de la preuve
- Les sanctions
- Le harcèlement moral devant les juridictions
- Caractéristiques du harcèlement moral

# COMMUNICATION

Nos formations à la communication visent à apporter des éléments méthodologiques permettant aux managers d'organiser de manière stratégique leur communication, en fonction des enjeux de leur entreprise et des techniques classiques de communication.

Souvent associées à des formations management, les formations à la communication sont par définition des formations sur-mesure.

# LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Managers
- Chefs de projet

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Disposer les clés pour être à l'aise dans l'animation de réunion, de plénière, et dans le dialogue avec les IRP ou DRH
- Echanger sur les freins ou difficultés rencontrés par les stagiaires
- Etablir son plan de progrès individuel

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Mise en situation
- Exercices physiques et expression orale
- Retours d'expériences des participants

## ❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

## ❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Les fondamentaux de l'expression orale**

- Mieux se connaître à l'oral :
  - les règles d'or : préparer sa performance comme un sportif,
  - gérer son tract
- Image de soi mode d'emploi
  - développer sa confiance
  - mieux gérer son stress

### 2. **Se préparer à la prise de parole en public**

- Libérer les tensions psychologiques & physiques
- Travailler sa voix ...ouvrir ses gestes
- Développer son charisme
- Exercices de concentration et de respiration / diction
- Structurer clairement son intervention

### 3. **Savoir convaincre**

- Techniques de base
- Animer le dialogue

### 4. **La gestion des conflits : échanger dans des situations tendues ou quand le ton monte**

# TECHNIQUES DE COMMUNICATION INTERNE : LE PLAN DE COMMUNICATION ET SES DIFFERENTES ETAPES

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Membres de la Direction de la communication
- Toute personne devant mettre en œuvre un plan de communication interne
- Toute personne en charge de la communication d'un projet interne

## Objectifs:

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser les fondamentaux de la communication : adopter les bons réflexes et éviter les pièges grâce à une méthodologie éprouvée
- Concevoir un plan de communication en phase avec la stratégie d'entreprise
- Concevoir et mettre en œuvre un projet de communication
- Travailler en mode projet

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Cas pratiques et mises en situation
- Plan de route individuel et collectif

## ❖ **Modalité:** Durée de 1 à 2 jours (soit 7 à 14h de formation)

- ❖ Niveau I : initiation
- ❖ Niveau II : perfectionnement et gestion de projet

## ❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Communication : enjeux, codes et symboles**

- Définition des différentes typologies de communication (non verbale, orale, écrite)
- La forme au service du fond (logique créative, graphique et choix de la sémantique)
- Focus sur les spécificités de la communication interne

### 2. **Définir les objectifs de communication interne et en adopter les moyens**

- Définir ses objectifs, se benchmarker, cibler ses actions
- Définir les moyens, construire les supports, planifier

### 3. **Quelle organisation pour une communication efficace ?**

- Répartir les rôles
- Fonctionner en mode projet
- Assurer le suivi de son projet (avant, pendant, après)

# COMMUNICATION SOCIALE ET NEGOCIATION

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- DRH /RRH
- Manager opérationnel
- Acteurs des relations sociales au sein d'une DRH (ex : juriste social)

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser la méthodologie de communication et négociation sociale et les outils associés.
- Savoir réaliser un plan de communication en fonction de l'actualité sociale et des thèmes de négociation

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Cas pratiques et mises en situation sur des thèmes de négociations identifiés
- Débriefing avec l'ensemble des participants

## ❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

## ❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Préparer la communication : établir la cartographie des acteurs internes**

- Les différents groupes d'acteurs en fonction du projet d'entreprise
- Définitions des catégories d'acteurs

### 2. **Etapes générales pour la communication**

- Définition des étapes clés
- Les relais de communication
  - Le communiqué de la Direction
  - Les messages clés
  - Questions / réponses

### 3. **Les leviers de réussite**

- Communiquer sur l'agenda managérial et social
- Lister les événements clés de l'agenda managérial pour les mois à venir
- Lister les événements clés de l'agenda social pour les mois à venir
- Prioriser et concrétiser les événements
- Communiquer sur la contribution des collaborateurs par rapport aux enjeux économiques et sociaux

# NEGOCIATION SOCIALE

Parce que notre ambition est de rendre autonomes, managers, DRH, Directeurs généraux, pour mener leurs négociations avec les partenaires sociaux, nous avons élaboré des formations spécifiques et opérationnelles.

Négociations exceptionnelles ou négociations quotidiennes, le manager se positionne comme négociateur dans un contexte toujours particulier où il est essentiel d'avoir les bons réflexes.



# LA NEGOCIATION SOCIALE : PRINCIPES ET METHODOLOGIE

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- DRH
- Directeurs de site de production, Directeurs industriels, de division, de branche
- Managers

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Faciliter la préparation d'une négociation en permettant à chaque participant de balayer l'ensemble des sujets auxquels il peut être confronté et d'approfondir sa réflexion
- Utiliser des outils de préparation de la négociation issus d'une méthodologie éprouvée, identifier les bons réflexes dans les contextes de négociation
- Maîtriser le domaine des relations sociales pour qu'ils jouent un rôle efficace vis-à-vis de leur Direction

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Formation très opérationnelle, basée sur des situations de négociation et de travail vécues par les participants
- Apport de l'ensemble des règles sociales, juridiques à la gestion de ce type de situation

## ❖ **Modalité:** Durée de 2 journées soit 14h de formation

- *En e-learning, cette formation peut être hébergée sur une plateforme internet ou en externe. Selon votre projet, un conseil technique vous sera apporté.*

## ❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

- 1. Identifier les différentes situations de négociation**
  - La logique de dialogue social
  - Les situations de crise
- 2. Identifier les enjeux de l'entreprise et les leviers**
  - Identifier
  - Hiérarchiser les leviers
  - L'observation sociale
- 3. Les thèmes de la négociation**
  - Thèmes de négociation de la Direction
  - Thèmes de négociation des organisations syndicales
  - Historique de la négociation
  - Plan d'action individuel
- 4. Les acteurs de la négociation**
- 5. La communication collective**
  - Mise en dynamique de la cartographie des acteurs
  - Communication interne
  - Rôle de l'encadrement
  - Plan de communication par segment de population
- 5. Le scénario catastrophe**
  - Typologie des conflits
  - Prévision du scénario catastrophe

# SENSIBILISATION AUX ENJEUX DU DROIT SOCIAL

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Niveau 1- Managers de 1er niveau
  - Assistantes administratives
- Niveau 2- Membres de comité de Direction
  - Managers expérimentés

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Détenir les bases légales, conventionnelles du droit du travail et acquérir les bons réflexes au quotidien leur permettant d'agir avec le CSE et les représentants syndicaux.
- Répondre utilement aux questions des collaborateurs.
- Sensibiliser aux risques et être le relais de la Direction des Ressources Humaines sur le terrain en évitant les erreurs de comportement les plus fréquentes.

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Apports juridiques et jurisprudentiels
- Analyse des situations de travail

## ❖ **Modalité:** 1 à 2 sessions d'une journée soit 7 à 14h de formation

## ❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Savoir se repérer dans la réglementation sociale**

- La Loi,
- la Convention Collective,
- les Accords collectifs de Travail,
- les usages et les engagements unilatéraux,
- le règlement intérieur de l'entreprise et ses annexes.

### 1. **Les exigences du droit du travail dans le management des équipes :**

- L'embauche : le Contrat de travail, la prestation de services
- La gestion des missions
- La législation sur le temps de Travail
- Gestion des pointages et des variables de paie
- La gestion des absences
- Respecter les obligations de sécurité, enjeu essentiel du management en matière d'hygiène et de sécurité
- L'évaluation et la formation

# LA MISE EN PLACE D'UN DIALOGUE SOCIAL CONSTRUCTIF

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Comité de Direction
- DRH

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Maintenir des repères légaux tant sur le plan du rôle et du fonctionnement des IRP que dans l'application des règles sociales
- Définir les projets susceptibles de développer favorablement le dialogue social et orienter la mise en œuvre

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Apports juridiques et jurisprudentiels
- Analyse des situations de travail

## ❖ **Modalité:** 1 à 2 sessions d'une journée soit 7 à 14h de formation

## ❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Les étapes d'évolution du dialogue social dans les entreprises :**

- Emergence et opposition
- Dialogue de principe
- Maturité du dialogue

### 2. **Les enjeux et les risques habituels du dialogue social : comprendre les logiques d'action des partenaires sociaux**

- Les procédures et leur application à la lettre
- L'évolution de l'emploi
- L'évolution des acquis : les négociations obligatoires
- Les moyens des organisations syndicales

### 3. **La gestion des sujets disciplinaires dans un contexte syndical**

### 4. **Eviter les principales infractions :**

- Délit d'entrave
- Non discrimination
- Risques de contentieux
- Responsabilité civile et pénale de l'encadrement

### 5. **Savoir orienter le dialogue social : risques, enjeux, principes**

# PERFORMANCE COMMERCIALE

Les formations « performance commerciale » s'adressent aux opérationnels de tous les secteurs de la distribution spécialisée, de la vente de services ou encore du conseil.

Elles permettent de prendre du recul sur la fonction et l'acte de vente et structurent le discours, les comportements et l'activité de gestion dans le but d'optimiser les actions des vendeurs dans leur contexte spécifique.

# FORMATION AVANCEE A LA RELATION COMMERCIALE

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Toute personne appelée à prendre des fonctions de vendeur ou de commercial
- Directeur commercial / retail
- Consultants / Conseillers

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Transformer un contact prospect
- Acquérir une méthode de vente efficace pour être rapidement opérationnel
- Identifier les différentes parties de l'entretien
- Développer son efficacité dans l'argumentation, le questionnement et la réponse aux objections

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Apports méthodologiques
- Mises en situation

❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Préparer la relation commerciale dans l'accompagnement des grands projets**

- Les critères différenciant
- Les présenter dans le prisme de l'autre, leur donner une valeur concrète
- Saisir les opportunités en fonction de la présentation faite par le client
- Préparer son argumentation

### 2. **Mise en situation du script**

- En fonction des éléments abordés précédemment, jeux de rôle avec les participants sur plusieurs situations qu'ils peuvent rencontrer
- Débriefing avec le groupe sur les points positifs et négatifs qu'ils ont retenus de chaque situation
- Connaître le client et ses besoins

### 3. **Mise en situation réelle accompagnée**

- Mise en application sur une dizaine de prospects identifiés
- Intervention codée au cours de l'entretien téléphonique en préparation d'une visite
- Débriefing avec l'ensemble des participants
- Plan d'action individuel

# COACHER LA PERFORMANCE COMMERCIALE DE SON EQUIPE

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Responsables de points de vente
- Managers d'équipe de vente, chefs des ventes
- Directeurs commerciaux
- Directeurs commerciaux, directeurs des ventes
- Responsables d'agences

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Repérer les points de progrès pour atteindre une performance optimale.
- Sélectionner et mettre en place l'action de coaching la plus efficace.
- Savoir choisir entre coaching individuel et coaching collectif.
- Favoriser l'expression du potentiel de chacun, personnaliser les actions.
- Responsabiliser pour stimuler les motivations intrinsèques des vendeurs et donner l'envie d'agir.

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Plan de route individuel
- MBTI
- Retour sur le cas pratique et sa mise en œuvre entre les sessions: difficultés rencontrées, points d'amélioration

❖ **Modalité:** Durée d'1 à 3 journées soit 7 à 21h de formation

❖ **Prérequis:** aucun

## ❖ **Programme:**

1. **La préparation de la vente et l'acte de vente**
  - Retour sur les basiques du métier
  - Partage sur les pratiques quotidiennes de tous
2. **Le rôle du manager**
  - La gestion des collaborateurs
  - Les objectifs clés
  - Quels modes de management : zones de confort et points de progrès
3. **Maîtriser les indicateurs économiques**
  - Cas et exercices pratiques/assessments
  - Mise en situation
4. **Animer et développer la performance des équipes**
  - Compétences comportementales
  - Compétences commerciales
  - Compétences de gestion
5. **Zoom sur les situations difficiles**
  - En boutique avec le client
  - Avec l'équipe

# IDENTIFIER LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DE L'ÉQUIPE ET LES METTRE EN ŒUVRE

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Direction commerciale
- Managers opérationnels

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Mettre en place des indicateurs incitatifs et représentatifs de la performance des équipes commerciales
- Définir ou ajuster le système de rétribution de la performance pour reconnaître la performance collective et individuelle en fonction d'objectifs comportementaux préalablement définis
- Gérer le plan de communication associé

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Analyse de l'activité réelle des équipes
- Plan de route individuel
- Modèle de compétences

❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Evaluer la performance des équipes**

- Fixer les objectifs à réaliser
- Identifier les qualités et résultats professionnels à valoriser en fonction de ces objectifs
- Trouver les indicateurs pertinents en relation avec les situations de chacun

### 2. **Etablir un lien étroit entre contribution dans les actes de vente et rétribution**

- Distinguer évaluation des compétences et évaluation des performances
- Concilier égalité de traitement et rémunération de la performance
- Arbitrer entre évaluation collective et individuelle
- Susciter le dépassement des objectifs

### 3. **Obligation légale et fiscale sur la rétribution des salariés**

- L'intéressement pour optimiser la politique de rémunération globale
- L'épargne salariale pour récompenser, fidéliser, optimiser les coûts

# ORGANISATION

Projets complexes, implantation de nouveaux systèmes de gestion et conduite du changement, autant de projets que tout opérationnel est amené à gérer au moins une fois dans sa carrière.

Nos formations « organisation » ont pour objectif d'équiper de manière optimale les salariés amenés à gérer des projets en leur proposant des outils méthodologiques mis en œuvre à travers des exemples concrets.



# GESTION DE PROJET : ÊTRE UN ACTEUR PROACTIF

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Chefs de projet
- Toute personne amenée à piloter un projet ou à participer à un projet

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre la conception, la préparation et le pilotage d'un projet quel qu'en soit la taille, les enjeux ou la durée
- Cerner le rôle, les actions et les interactions des acteurs d'un projet
- Acquérir des réflexes sur l'accompagnement et la participation à un projet, quelle que soit la place de chaque acteur
- Acquérir les bonnes pratiques en tant qu'acteur de projet

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Etudes de cas
- Apports théoriques à la gestion de projet

## ❖ **Modalité:** Durée 1 à 2 journées soit 7 à 14h de formation

## ❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Définition des termes**

- La gestion ou conduite de projet :
- Qu'est-ce qu'un projet?
- Les livrables = les résultats attendus du projet

### 2. **Déroulement d'un projet**

- Phase 1– La conception et le cadrage
- Phase 2– La préparation
  - La constitution de l'équipe
  - Le modèle d'organisation
  - S'intégrer à l'équipe
  - Formaliser et suivre le planning
  - Préparer la communication du projet
  - Préparer la conduite du changement
- Phase 3– La réalisation
  - La mise en œuvre et le suivi : organiser, motiver, être à l'écoute, communiquer, gérer les priorités, décider
  - Le respect du planning
  - La communication
- Phase 4– Le bilan du projet
  - Capitaliser sur ses réussites ou échecs
  - Best practises

# DEVENIR FORMATEUR : PEDAGOGIE ET POSTURE

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Toute personne devant ou désirant pendre en charge l'animation d'actions de formation
- Toute personne ayant à concevoir et à animer une intervention dans son domaine d'expertise ou devant intervenir ponctuellement dans un programme

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser les règles de base de la communication et de la pédagogie des adultes afin d'animer, en tant que formateur, des sessions de formation « transfert de compétences »

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Mise en situation
- Analyse des expériences individuelles
- Bonnes pratiques

## ❖ **Modalité:** Durée 1 à 2 journées soit 7 à 14h de formation

## ❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

- 1. Les bases de la pédagogie pour adultes**
  - Faire le point sur le rôle de formateur
  - Identifier les facteurs d'implication
  - Tenir compte du rôle du groupe dans la formation
- 2. Les éléments essentiels de l'apprentissage**
  - Définir un objectif pédagogique
  - Choisir une méthode pédagogique
  - Prévoir des supports adaptés
- 3. La préparation de l'action de formation**
  - Valider le contexte de l'intervention
- 4. Maîtriser les étapes clés de la conception**
  - Les objectifs de la formation
  - Concevoir une progression pédagogique pertinente
  - Construire les supports adéquats
  - Construire le guide animateur
- 5. Evaluer une formation**
  - Prévoir les évaluations intermédiaires
  - Mesurer l'effet formation
  - S'auto-évaluer dans son rôle de formateur
- 6. Se préparer et animer**
  - Apprivoiser son trac
  - Préparer matériellement la formation
  - Prévenir les situations inconfortables
- 7. Assurer le bon déroulement**
  - Bien démarrer sa formation
  - Entretenir la dynamique de groupe
  - Conclure la formation
- 8. Maîtriser et adapter son comportement**
  - Choisir son style d'animation
  - Former un public d'apprenants peu qualifiés
  - Anticiper et gérer les situations difficiles
  - Donner un feedback constructif

# METTRE EN ŒUVRE ET MANAGER UN PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE - BCP

En  
présentiel  
ou à  
distance

## ❖ **Public concerné:**

- Directeurs immobiliers et Responsables des services généraux
- Directeurs des ressources humaines et responsables de projets RH
- Directeurs administratifs et financiers, responsables audits internes

## ❖ **Objectifs:**

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser les bases méthodologiques pour la mise en œuvre et la gestion d'un plan de continuité d'activité.
- Tirer profit d'une obligation de prévention du risque pour en faire un projet d'organisation et de gestion des compétences.
- Optimiser sa police d'assurance.

## ❖ **Méthode pédagogique:**

- Apports méthodologiques
- Benchmark et bonnes pratiques

## ❖ **Modalité:** Durée 1 journée soit 7h de formation

## ❖ **Prérequis :** aucun

## ❖ **Programme:**

### 1. **Les principes fondateurs du management de projet**

### 2. **Les étapes essentielles du BCP**

- la constitution de l'équipe projet
- l'identification des processus critiques
- l'implication des équipes support
- la communication (gestion de crise)
- le DSI (Disaster Recovery Plan)
- l'élaboration du plan de continuité pour chaque processus critique / risque

### 3. **Gérer le projet sur la durée et motiver les acteurs :**

- l'enthousiasme et les nouvelles sources de motivation
- la connaissance des acteurs
- les enjeux
- restituer le plan de continuité et assurer la communication interne et externe du projet