

Formations

sur-mesure

EDITION

2026

à destination des salariés

Re-travailler

dans l'Ouest



ORGANISME DE FORMATION
& CFA

Qui sommes-nous ?

Organisme de formation spécialisé dans la gestion des compétences, nous accompagnons les étudiants, salariés et demandeurs d'emploi tout au long de leur vie professionnelle : **orientation, insertion & reconversion professionnelle / valorisation, maintien et développement des compétences.**

Retravailler dans l'Ouest c'est aussi une équipe pluridisciplinaire de plus de 230 professionnels experts, implantés dans plus de 50 centres sur 5 régions du Grand Ouest : **Normandie, Bretagne, Pays de la Loire, Centre-Val de Loire et Nouvelle Aquitaine.**



Nos métiers

La formation

Nous formons les étudiant·es, salarié·es et demandeur·euses d'emploi tout au long de leur vie professionnelle. Nous proposons des formations certifiantes en continu et en alternance du niveau CAP à BAC+2 inscrites au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

L'accompagnement

Nous accompagnons les salarié·es et demandeur·euses d'emploi tout au long de leur parcours professionnel dans le cadre de prestations financées par les OPCO, France Travail, les Conseils Régionaux et Départementaux (Bilan de compétences, VAE, retour à l'emploi, reclassement, développement des compétences, construction du projet professionnel etc.)

Les solutions aux entreprises

Nous développons une offre de services en fonction des besoins RH des entreprises sur les thématiques suivantes : le recrutement et l'intégration des salariés, la gestion des compétences, la mobilité professionnelle et la préparation des salariés à la retraite. Nous proposons également une offre de formations sur-mesure ou de l'AFEST pour les accompagner dans le développement de leur performance.

Engagements & valeurs

Partage

Inclusivité

Égalité

Amélioration continue

Individualisation

Innovation

Accessibilité

Word, Excel, Outlook, Powerpoint, Internet, Windows

Gestion commerciale, Accueil & Relation client, Litiges

Réseaux sociaux, Pitch, Prise de parole

CPF, Administratif, Langues, Budget, Savoirs essentiels

Retraite, Bilan, Transition

Inclusion, Intégration, Management, Sensibilisation

Entretien, Tutorat, Conduite du changement, Projets, Recrutement, Animation

Bilan, Accompagnement, Estime de soi, Compétences

Gestes & postures, Manutention, Santé, Hygiène de vie, SST

Gestion du temps, Stress, Posture professionnelle, Travail en équipe

Toilette, Repas, Entretien, Bienveillance, Enfance, Nettoyage, Fin de vie

Apprenants, E-learning, IA dans la formation, Multimodalité, Pédagogies

Candidature, CV, Entretien d'embauche, Métiers, Recherche

Administratif, Secrétariat, Gestion commerciale, Comptabilité, Numérique

01

BUREAUTIQUE

Excel : initial	p.5
Excel : basique	p.6
Excel : opérationnel	p.7
Excel : avancé	p.8
Excel : expert	p.9
Internet et les courriers électroniques	p.10
L'ordinateur et Windows : débutant	p.11
Outlook : initial	p.12
Outlook : basique	p.13
Outlook : opérationnel	p.14
Outlook : avancé	p.15
Outlook : expert	p.16
Powerpoint : initial	p.17
Powerpoint : basique	p.18
Powerpoint : opérationnel	p.19
Powerpoint : avancé	p.20
Powerpoint : expert	p.21
Word : initial	p.22
Word : basique	p.23
Word : opérationnel	p.24
Word : avancé	p.25
Word : expert	p.26

BUREAUTIQUE

Excel – niveau initial



Compétences visées

Naviguer dans le logiciel.

Saisir des données.

Utiliser les fonctions simples de mise en forme et de mise en page.

Gérer des données de 1er niveau (objet graphique, graphiques, tri).



1 jour de formation

Programme



Environnement

- Ouvrir un document Excel
- Sauvegarder un document Excel
- Imprimer un document Excel
- Identifier les onglets au sein du ruban

Calcul (formules, fonctions)

- Entrer un texte ou une formule simple dans une cellule
- Saisir une heure
- Reconnaître le symbole ERREUR

Mise en forme

- Utiliser les fonctions les plus simples de mise en forme des cellules pour la police (couleur, style de police, alignement)
- Utiliser les fonctions les plus simples de mise en forme des cellules pour les nombres (pourcentage, séparateur de milliers, comptabilité)
- Modifier l'orientation de la page
- Modifier les marges

Gestion des données

- Effectuer un tri simple
- Insérer un objet graphique simple
- Reconnaître un camembert ou un histogramme

BUREAUTIQUE

Excel – niveau basique



Compétences visées



- Consulter et modifier des tableaux.
- Saisir et utiliser des formules simples (opérations de base) en respectant la syntaxe associée.
- Intégrer les fonctions arithmétiques et logiques.
- Identifier et appliquer le style de mise en forme le plus approprié pour présenter les données d'un tableau.
- Trier et filtrer les données d'un tableau.
- Créer un graphique simple.



1 jour de formation

Programme



Environnement

- Généralités
- Modifications de l'environnement d'Excel

Calcul (formules, fonctions)

- Calculs
- Formules

Mise en forme

Gestion des données

- Graphiques
- Tri des données



BUREAUTIQUE

Excel – niveau opérationnel



Compétences visées



Établir et organiser des documents, en faciliter la lecture et le partage.

Créer des formules longues renvoyant à plusieurs cellules du tableur.

Mener à bien des calculs statistiques élémentaires.

Créer et mettre en forme un tableau de données avec insertion d'objets graphiques, en vue de faciliter l'interprétation des données.

Rechercher des données en utilisant plusieurs types de filtres.

Exploiter un tableau dynamique afin d'utiliser et de comprendre les données.



2 jours de formation

Programme



Environnement

- Connaissance de l'environnement d'Excel
- Collage spécial
- Options d'enregistrement et d'impression des documents

Calcul (formules, fonctions)

- Méthodes de calculs
- Utilisation de formules fréquentes

Mise en forme

- Amélioration de la mise en forme et révision des cellules
- Création et mise en forme d'un tableau
- Insertion d'objets graphiques

Gestion des données

- Amélioration de la mise en forme d'un graphique
- Lecture d'un tableau croisé dynamique
- Tri et recherche de données
- Utilisation des outils

BUREAUTIQUE

Excel – niveau avancé



Compétences visées



Gérer l'onglet fichier, l'historique des documents récents, la personnalisation et la sécurisation des données associées.

Automatiser des tâches grâce à des macros simples et des séries automatisées.

Recourir à la bibliothèque de fonctions avancées et mobiliser les fonctions complexes.

Utiliser la mise en forme automatique et la mise en forme conditionnelle.

Gérer et mettre en forme les différents objets graphiques pour optimiser la lisibilité.

Générer un tableau croisé dynamique.



3 jours de formation

Programme



Environnement

- Personnalisation de l'environnement et de l'affichage
- Gestion du mode Backstage, formats de fichier / Sécurité
- Automatisation des tâches

Calcul (formules, fonctions)

- Calculs
- Fonctions
- Calculs dans une base de données

Mise en forme

- Mise en forme et mise en page
- Gestion des objets graphiques

Gestion des données

- Gestion de tableaux et base de données étendues
- Analyse graphique
- Création et analyse d'un tableau croisé dynamique
- Outils d'analyse rapide



BUREAUTIQUE

Excel – niveau expert



Compétences visées



Paramétrer l'environnement d'Excel en utilisant les fonctions avancées de la barre d'outils.

Importer, modifier, exporter des données grâce à l'utilisation experte des fonctions de protection et de révision.

Mettre en œuvre l'intégralité des outils de vérification de formules et les évaluer.

Utiliser les fonctions matricielles, les fonctions financières et les fonctions de dates avancées.

Présenter des données sous forme de plan, grouper et dissocier les différents sous-ensembles.

Créer et gérer des formulaires.

Réaliser des graphiques complexes correspondant aux contextes de l'analyse appropriée.

Créer et analyser des tableaux croisés dynamiques pour tous types de données.



3 jours de formation

Programme



Environnement

Personnalisation et automatisation de l'environnement Excel
Partage et révision de données

Calcul (formules, fonctions)

Méthodes de calculs
Écriture et décryptage de formules complexes

Mise en forme

Édition et mise en forme
Création et gestion des formulaires

Gestion des données

Analyse et simulation de calculs
Gestion des tableaux croisés dynamiques
Analyse graphique des données

Internet et les courriers électroniques



Compétences visées



Naviguer sur Internet.

Télécharger des fichiers.

Consulter des sites institutionnels.

Utiliser une boîte aux lettres électronique.



1 jour de formation

Re•travailler

dans l'INEST

Programme



Internet

- Connexion à Internet
- Navigation sur le web
- Sélection d'informations et de données
- Se connecter à des sites spécifiques

La messagerie électronique

- Navigation et connexion
- La boîte de réception
- Le carnet d'adresses

L'ordinateur et Windows – débutant



Compétences visées

Découvrir le matériel informatique, les périphériques et le système d'exploitation.

Apprendre à créer et utiliser des dossiers et des fichiers.



1 jour de formation

Programme



Prise en main du matériel

- L'unité centrale et les périphériques
- Les différents branchements
- Démarrage de l'ordinateur
- Le clavier, la souris

L'explorateur de Windows

- Le poste de travail
- Les différentes unités de lecture
- Créer des dossiers – Déplacer des fichiers, des dossiers
- Enregistrer et copier des fichiers (sur clés USB, dans « mes documents »...)
- Supprimer des fichiers, des dossiers
- Connaître les modalités d'utilisation de la corbeille : supprimer, restaurer, vider

Personnaliser Windows

- Personnaliser les paramètres d'affichage du bureau
- Organiser et ajouter des icônes



BUREAUTIQUE

Outlook – niveau initial



Compétences visées



Lancer le logiciel et se repérer dans l'interface.

Naviguer dans le logiciel et afficher : messages, calendrier et contacts.



3h30 de formation

Programme



Environnement / Configuration / Sauvegarde

Lancer Outlook

Reconnaître l'interface : identifier le ruban, connaître le volet de navigation et ses principaux dossiers (courrier, calendrier, contacts)

Messagerie

Afficher les messages

Calendrier et tâches

Afficher le calendrier

Gestion des contacts et notes

Afficher les contacts

BUREAUTIQUE

Outlook – niveau basique



Compétences visées



Se repérer dans l'environnement Outlook.

Naviguer entre les courriers, le calendrier et les contacts.

Rédiger ou répondre à un mail en utilisant les formules adaptées.

Envoyer ou répondre à une invitation à une réunion.

Organiser de manière simple ses contacts et en consulter la liste.



1 jour de formation

Programme



Environnement / Configuration / Sauvegarde

Interface Outlook

Messagerie

Création et envoi d'un message

Mise en forme d'un message

Calendrier et tâches

Affichage du calendrier

Création et enregistrement d'une entrée de calendrier

Réception d'une invitation à une réunion

Gestion des contacts et notes

Affichage des contacts

Ajout et suppression de contacts

BUREAUTIQUE

Outlook – niveau opérationnel



Compétences visées



Gérer les réponses automatiques en cas d'absence.

Personnaliser l'affichage de la liste des messages afin de les classer de façon optimale.

Personnaliser ses dossiers pour classer ses messages de manière organisée.

Gérer les contenus et destinataires d'un message électronique.

Gérer le classement et la recherche de messages selon l'expéditeur ou le dossier concerné.

Contrôler le contenu de ses messages pour éviter les courriels indésirables.

Gérer l'affichage de son calendrier et ceux partagés par ses collègues.

Organiser son carnet d'adresses et personnaliser l'affichage des contacts.



1 jour de formation

Programme



Environnement / Configuration / Sauvegarde

- Navigation dans Outlook
- Gestionnaire d'absence
- Personnalisation de l'affichage de la liste des messages
- Création de nouveaux dossiers
- Options d'impression

Messagerie

- Création et gestion des messages
- Création de règles simples
- Suppression des messages et vidage de la corbeille
- Courrier indésirable
- Recherches

Calendrier et tâches

- Personnalisation de l'affichage
- Création d'un rendez-vous et d'une réunion
- Réception d'une invitation

Gestion des contacts et notes

- Gestion des contacts
- Personnalisation de l'affichage
- Création de notes

BUREAUTIQUE

Outlook – niveau avancé



Compétences visées



- Créer des comptes en utilisant différents protocoles d'hébergement et les catégoriser.
- Partager et déléguer différentes tâches et éléments dans le cadre d'un travail collaboratif.
- Suivre et gérer les tâches communes à son organisation dans un but de partager de l'information.
- Modifier l'aspect d'un message et programmer son envoi.
- Retrouver un message selon sa date, son importance ou sa taille.
- Créer ses signatures mail en vue de s'adapter aux différents interlocuteurs.
- Mettre à jour et effectuer le suivi de son calendrier et de ceux partagés par ses collègues.
- Créer et utiliser une liste de distribution.



1 jour de formation

Programme



Environnement / Configuration / Sauvegarde

- Création d'un nouveau compte
- Gestion des fichiers de données et archivage
- Utilisation des catégories
- Indicateurs de suivi et actions rapides
- Gestionnaire d'absence
- Délégation et partage
- Personnalisation l'environnement et l'affichage

Messagerie

- Options avancées
- Recherches
- Création et utilisation des signatures
- Règles et alertes
- Courrier indésirable
- Outils de nettoyage

Calendrier et tâches

- Création de rendez-vous avec périodicité
- Gestion des tâches
- Impression du calendrier

Gestion des contacts et notes

- Création de listes de distribution

BUREAUTIQUE

Outlook – niveau expert



Compétences visées



Maîtriser les indicateurs de suivi et les possibilités de délégation pour gérer rapidement l'information.

Configurer les flux RSS pour être alerté sur l'évolution d'un ou plusieurs domaines professionnels.

Créer et envoyer des formulaires ou des modèles de mails au format OTF.

Maîtriser la création d'images ou de liens hypertextes dans un message afin de se conformer à la charte de son entreprise.

Importer et exporter les informations depuis un calendrier dans une perspective de gestion optimale de son temps.

Mapper, importer et exporter des contacts.



2 jours de formation

Programme



Environnement / Configuration / Sauvegarde

- Création et personnalisation d'un compte
- Personnalisation de l'environnement
- Indicateurs de suivi et les actions
- Délégation
- Flux RSS

Messagerie

- Modèle de courrier électronique
- Recherches
- Création des signatures et cartes de visite
- Gestion de pièces jointes

Calendrier et tâches

- Gestion experte du calendrier et des tâches

Gestion des contacts et notes

- Import et export de contacts

BUREAUTIQUE

Powerpoint – niveau initial



Compétences visées



Naviguer dans le logiciel.

Créer une diapositive.

Utiliser les fonctions de mise en forme de base.

Reconnaître les objets graphiques insérés dans la présentation.



1 jour de formation

Programme



Environnement / Méthodes / Diaporama

Reconnaître une présentation PowerPoint

Ouvrir et fermer l'application

Connaître les onglets les plus courants et leurs principales fonctions (Fichier, Accueil, Insertion, Diaporama)

Ouvrir et créer une présentation

Créer et/ou insérer une diapositive

Gestion du texte

Augmenter la taille de la police

Changer la police

Changer la couleur ou la taille du texte

Passer de l'italique au gras

Souligner un texte

Reconnaître la présence de puces ou d'une numérotation

Gestion des objets

Reconnaître une image, un tableau ou une forme simple dans une présentation

BUREAUTIQUE

Powerpoint – niveau basique



Compétences visées



Créer et travailler un document de présentation simple.

Identifier les éléments de base du logiciel.

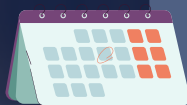
Saisir du texte dans les espaces réservés adéquats.

Utiliser les outils de mise en forme les plus courants et y saisir du contenu.

Créer un tableau simple et y insérer des données.

Insérer ou modifier une image ou une animation à l'aide des fonctionnalités de base.

S'appuyer sur les modèles et thèmes existants pour créer des présentations.



1 jour de formation

Programme



Environnement / Méthodes / Diaporama

- Environnement Powerpoint
- Présentation Powerpoint

Gestion du texte

- Espaces réservés
- Mise en forme du texte
- Tableaux

Gestion des objets

- Objets graphiques
- Animations simples

Thèmes et modèles

- Options de thèmes
- Application d'un thème

BUREAUTIQUE

Powerpoint – niveau opérationnel



Compétences visées



Naviguer dans l'environnement du logiciel et manier le contenu des diapositives.

Adapter les modes d'enregistrement et d'impression d'une présentation.

Lancer un diaporama et gérer les différents modes de défilement.

Appliquer des effets de texte et de mise en forme des contenus.

Vérifier la grammaire et l'orthographe des contenus.

Modifier la mise en forme d'un tableau.

Illustrer et consolider sa présentation en créant des animations élaborées.

Modifier un thème existant afin d'améliorer l'aspect visuel de la présentation.



2 jours de formation

Programme



Environnement / Méthodes / Diaporama

- Navigation
- Options d'enregistrement et d'impression des documents
- Options du diaporama

Gestion du texte

- Mise en forme du texte
- Recherche et révision du texte
- Tableaux

Gestion des objets

- Objets graphiques
- Animations élaborées

Thèmes et modèles

- Modifications de thèmes

BUREAUTIQUE

Powerpoint – niveau avancé



Compétences visées



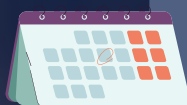
Personnaliser l'environnement Powerpoint afin de l'adapter aux différents contextes d'utilisation.

Maîtriser les méthodes d'organisation des diapositives, y compris les modes automatiques.

Optimiser l'usage des outils d'effets de style du logiciel pour adapter chaque information à la mise en forme adéquate.

Gérer l'insertion de supports visuels divers et externes au logiciel.

Personnaliser un thème et/ou un modèle afin de l'adapter à la charte de son entreprise.



2 jours de formation

Programme



Environnement / Méthodes / Diaporama

- Environnement et affichage
- Gestion du mode Backstage et des formats de fichier
- Organisation des diapositives
- Diaporamas complexes

Gestion du texte

- Mise en forme du texte
- Organisation du texte
- Mise en forme d'un tableau

Gestion des objets

- Objets graphiques
- Animations complexes

Thèmes et modèles

- Personnalisation des modèles et thèmes

BUREAUTIQUE

Powerpoint – niveau expert



Compétences visées



Maîtriser le paramétrage de son environnement Powerpoint.

Utiliser les options du logiciel en matière de diffusion et de publication afin d'optimiser les contenus de la présentation.

Optimiser la présentation des informations.

Créer des tableaux de différents styles pour illustrer et étayer sa présentation.

Insérer et modifier tout type d'objet dans un document.

Gérer les effets de transition des diapositives.

Optimiser le rendu d'une présentation en utilisant l'intégralité des fonctions avancées.



2 jours de formation

Programme



Environnement / Méthodes / Diaporama

- Personnalisation de l'environnement
- Présentation et diffusion

Gestion du texte

- Gestion du texte
- Mise en forme d'un tableau

Gestion des objets

- Gestion des objets
- Options d'animation

Thèmes et modèles

- Gestion des thèmes et modèles

BUREAUTIQUE

Word – niveau initial



Compétences visées



Naviguer dans le logiciel.

Saisir du texte.

Utiliser les fonctions de mise en forme de base.

Copier/coller du texte.

Insérer des objectifs graphiques simples dans le document.



1 jour de formation

Programme



Environnement

- Lancer l'application Word
- Ouvrir un document
- Sauvegarder un document précédemment enregistré
- Repérer les onglets au sein de l'interface du logiciel

Mise en page et forme

- Modifier la police
- Modifier la taille de la police
- Modifier la couleur du texte
- Mettre en gras ou en italique
- Souligner un texte

Outils d'édition

- Couper, copier et coller du texte
- Reconnaître les puces ou une numérotation
- Convertir les minuscules en majuscules

Objets graphiques et tableaux

- Reconnaître et insérer une image
- Reconnaître et insérer un tableau Word
- Reconnaître et insérer une forme simple dans un document

BUREAUTIQUE

Word – niveau basique



Compétences visées



Utiliser les fonctionnalités simples de Word.

Se repérer dans l'environnement et optimiser la création de documents.

Repérer les principaux onglets de mise en forme pour modifier le texte existant.

Utiliser les styles prédéfinis et homogénéiser ses documents professionnels.

Utiliser l'outil de recherche.

Créer un tableau simple et y insérer des données.

Insérer un objet graphique et le positionner correctement dans un contenu écrit.



1 jour de formation

Programme



Environnement

- Connaissance de l'environnement Word
- Utilisation des documents Word

Mise en page et forme

- Mise en forme du texte
- Mise en forme d'un paragraphe
- Mise en page et aperçu avant impression

Outils d'édition

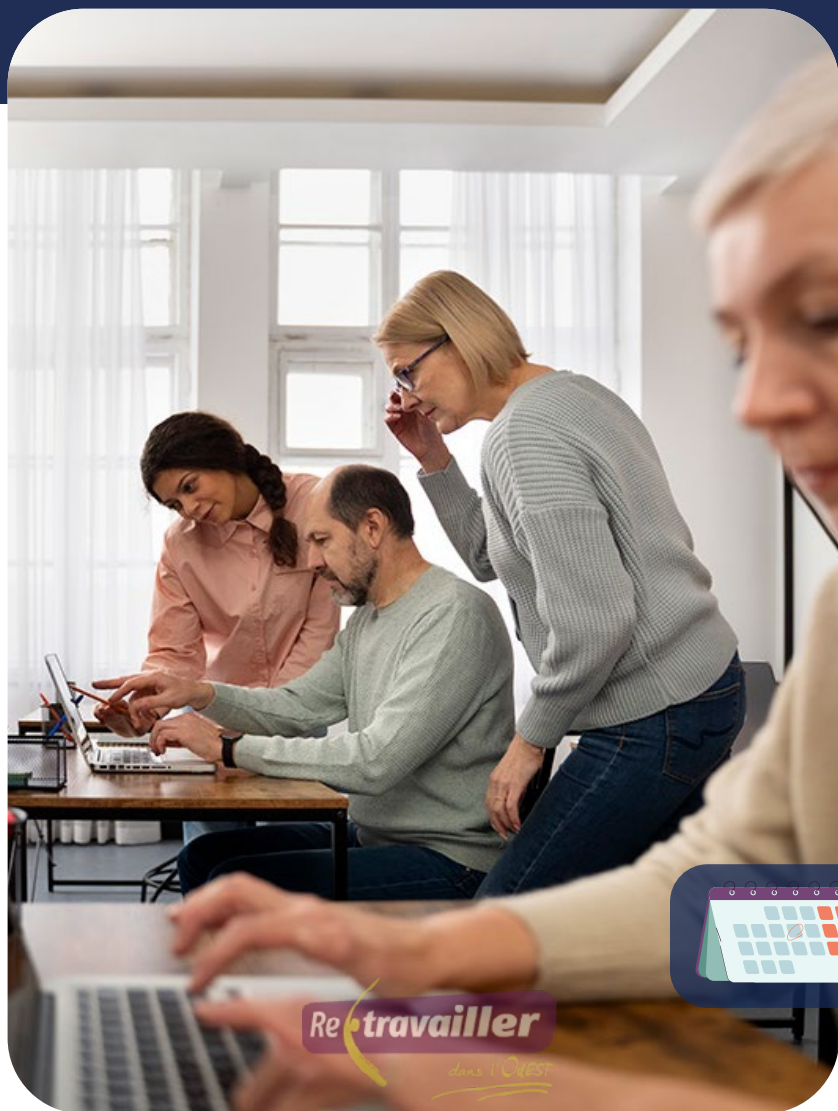
- Saisie et modification du texte
- Indentification de paragraphes
- Recherche dans un document

Objets graphiques et tableaux

- Insertion d'un tableau
- Insertion d'un objet graphique

BUREAUTIQUE

Word – niveau opérationnel



Compétences visées



Maîtriser la navigation dans un document Word en utilisant la plupart des onglets et fonctionnalités.

Appliquer une trame aux paragraphes de ses documents.

Maîtriser la mise en page d'un document afin de le rendre plus lisible.

Effectuer des révisions et éditions simples.

Insérer des références simples.

Insérer différents types d'objets graphiques afin d'illustrer un texte.

Insérer des tableaux comportant divers éléments d'informations comme des totaux.



2 jours de formation

Re•travailler
dans l'entreprise

Programme



Environnement

- Navigation dans Word
- Affichage d'un document
- Options d'enregistrement et d'impression d'un document

Mise en page et forme

- Mise en forme des paragraphes
- Mise en forme d'un document

Outils d'édition

- Révision et édition d'un document
- Référencement d'un document

Objets graphiques et tableaux

- Présentation d'un tableau
- Objets graphiques



BUREAUTIQUE

Word – niveau avancé



Compétences visées



Personnaliser l'interface de l'environnement Word à son contexte professionnel.

Maîtriser l'utilisation du mode Backstage.

Gérer les données et métadonnées de son document.

Exploiter les outils de mise en forme avancés pour des documents longs.

Insérer plusieurs types de références à un document.

Gérer les corrections et traductions de texte.

Exploiter un tableau : effectuer des calculs.

Enrichir le contenu d'un document en créant des effets artistiques à ses objets graphiques.



2 jours de formation

Programme



Environnement

- Environnement et affichage
- Gestion du mode Backstage et des formats de fichiers
- Automatisation des tâches dans Word

Mise en page et forme

- Exploitation des outils de mise en forme
- Gestion des documents longs
- Mise en page

Outils d'édition

- Références dans un document long
- Correction et traduction d'un document

Objets graphiques et tableaux

- Tableaux et mise en forme
- Modification d'une image ou d'un objet graphique
- Objets graphiques

BUREAUTIQUE

Word – niveau expert



Compétences visées



Maîtriser et personnaliser l'environnement de Word permettant le paramétrage du logiciel.

Protéger les documents afin d'en sécuriser le partage.

Personnaliser l'ensemble des outils de mise en forme.

Maîtriser l'intégralité des options de pagination pour la création et la lisibilité de documents longs.

Exploiter les critères de création et d'envoi du publipostage.

Gérer les options de marque de révision du logiciel.

Maîtriser les outils de tableaux et graphiques pour une mise en valeur optimale des informations.

Créer et gérer des formulaires.



2 jours de formation

Programme



Environnement

- Personnalisation de l'environnement Word
- Partage et protection d'un fichier

Mise en page et forme

- Mise en forme
- Mise en page

Outils d'édition

- Outils d'édition complexes
- Création et gestion d'un publipostage

Objets graphiques et tableaux

- Gestion des objets graphiques et des tableaux
- QuickPart et formulaires



02



COMMERCE

Accueillir, accompagner et orienter le client	p.28
Adopter une posture professionnelle dans la relation client	p.29
Développer son chiffre d'affaires	p.30
Gestion commerciale	p.31
Gestion des réclamations et des litiges clients	p.32
Les bases de la relation client	p.33
Préparer et analyser une vente	p.34

Accueillir, accompagner et orienter le client



Compétences visées



Maîtriser les techniques d'accueil physique, téléphonique et digital pour créer une première impression positive.

Développer une communication verbale et non verbale adaptée.

Identifier les besoins du client, personnaliser l'accompagnement et proposer des solutions pertinentes.

Orienter le client, gérer les flux et prioriser les demandes pour optimiser l'expérience client.

Prendre en charge les situations de réclamations et d'insatisfaction en adoptant une attitude professionnelle.

Mettre en place des outils de suivi pour assurer la satisfaction client et renforcer la fidélisation.

Analyser ses pratiques et identifier ses axes de progrès.



3 jours de formation

Programme



Les fondamentaux de l'accueil client

- Les enjeux de l'accueil physique, téléphonique et digital pour l'image de l'entreprise
- Les différents types d'accueil selon les canaux
- L'importance de la première impression et de la posture professionnelle

Communication et attitudes professionnelles

- La communication verbale et non-verbale adaptée
- L'écoute active pour comprendre et reformuler la demande du client
- Utilisation d'un langage positif et professionnel
- Détection des attentes, même non formulées

Accueil et accompagnement du client

- Accueil du client
- Identification des besoins et attentes, questionnement efficace
- Orientation du client vers le bon interlocuteur ou le bon service, gestion des flux et priorisation
- Prise en charge des visiteurs attendus ou «surprises», gestion de l'attente et de l'affluence

Gestion des situations difficiles et des réclamations

- Techniques pour rester maître de la situation en cas d'insatisfaction ou de tension
- Traitement des réclamations et recherche de solutions adaptées
- Propositions d'alternatives et confirmation de la solution proposée au client

Suivi et satisfaction client

- Prise de messages et suivi des demandes et relance, si nécessaire
- Vérification de la satisfaction du client à chaque étape de la relation
- Mise en place de bonnes pratiques pour fidéliser la clientèle et renforcer la relation de confiance

Analyse et amélioration de sa pratique professionnelle

- Analyse des situations vécues et identification des axes d'amélioration
- Utilisation d'outils de suivi et d'indicateurs de satisfaction client
- Construction d'un plan d'actions individuel pour améliorer la qualité de l'accueil



Adopter une posture professionnelle dans la relation client



Compétences visées

Comprendre l'importance de la posture professionnelle dans la relation client.

Développer des compétences relationnelles et comportementales adaptées.

Maîtriser les techniques de communication efficace avec les clients.



1 jour de formation

Programme



Fondamentaux de la posture professionnelle

- Les atouts d'une posture adaptée (les savoir-être, capacités, l'esprit de service...)
- La valorisation de son image et de celle de l'entreprise
- Les techniques de communication (verbale, non-verbale, écoute active, reformulation...)

Adaptation aux différents profils de clients

- La personnalisation de son approche
- Les méthodes et outils

COMMERCE

Développer son chiffre d'affaires



Compétences visées



Comprendre les différentes stratégies pour augmenter le chiffre d'affaires.

Identifier les leviers de croissance adaptés à son entreprise.

Maîtriser les techniques de vente pour maximiser les revenus.

Développer une approche client-centrée pour fidéliser et accroître les ventes.

Élaborer un plan d'action concret pour stimuler la croissance du chiffre d'affaires.



2 jours de formation

Programme



Stratégies de croissance du chiffre d'affaires

- L'identification et évaluation des opportunités
- La segmentation et développement des parts de marché
- La stratégie de diversification
- Lancement de nouveaux produits ou services

Optimisation des ventes et de l'expérience client

- La formation des équipes commerciales
- Les techniques d'Up-selling et de cross-selling
- La transformation des défis en opportunités d'affaires

Acquisition de nouveaux clients et marketing

- L'élaboration d'une stratégie marketing efficace
- La génération de leads
- La personnalisation des offres
- La fidélisation des clients existants

Suivi des performances et ajustements stratégiques

- L'identification des indicateurs clés (KPIs...)
- L'utilisation et l'analyse des outils analytiques et données commerciales
- L'ajustement continu de la stratégie commerciale
- La surveillance du marché



COMMERCE

Gestion commerciale



Re

dans l'ESST



Compétences visées

Maîtriser les bases de la gestion commerciale.

Connaître et calculer les indicateurs de performance.

Établir un compte de résultat prévisionnel annuel.

Analyser les résultats économiques et financiers et apporter des actions correctives.

Élaborer un plan d'actions au vu des objectifs fixés.



3 jours de formation

Programme



Comprendre les principes et le rôle de la gestion commerciale dans une organisation

- Les enjeux
- Les objectifs

Pilotage de la gestion commerciale

- Processus et outils
- Tableau de bord commercial (CRM, ERP ...)
- Les indicateurs de performance commerciaux (KPI)

Élaborer un compte de résultat prévisionnel

- CA prévisionnel, résultats
- Le calcul des charges d'exploitation

Analyser l'évolution des variations et des ratios

- Les causes et actions correctives
- Stratégie, prix

Etablir, piloter et évaluer le plan d'actions

Gestion des réclamations et des litiges clients



Compétences visées



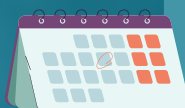
Comprendre les enjeux du traitement des réclamations clients.

Acquérir les techniques de communication nécessaires à la gestion de la relation client.

Maîtriser le processus de traitement des réclamations.

Développer les compétences en résolution de problèmes et négociation.

Apprendre à transformer la réclamation en opportunité de fidélisation.



2 jours de formation

Programme



Traitement des réclamations

- Les enjeux économiques et stratégiques
- L'analyse des causes et qualification de la demande client
- Les techniques questionnement et reformulation

Communication et gestion émotionnelle

- Les techniques d'écoute actives et d'empathie
- La gestion du stress, émotions face à la relation client
- L'adaptation de la communication dans les étapes du litige

Gestion et traitement des litiges commerciaux

- Définition et caractéristique d'un litige commercial
- Le cadre juridique et réglementaire
- Les techniques de prévention des litiges
- Les types de litiges fréquents

Résolutions alternatives des litiges

- Les processus et étapes de traitement (services juridiques, contentieux, mise en demeure...)
- La négociation et recherche de solutions adaptées
- Transformation de la réclamation en opportunité (fidélisation, amélioration continue...)



COMMERCE

Préparer et analyser une vente



Compétences visées



Préparer efficacement ses actions de vente en définissant objectifs, cibles et argumentaires adaptés.

Mener un entretien de vente structuré, de la prise de contact à la conclusion.

Identifier et analyser les besoins et motivations du client.

Argumenter, traiter les objections et conclure la vente.

Analyser ses résultats de vente pour progresser et ajuster sa démarche commerciale.



3 jours de formation

Programme



Préparation de la vente

- Analyse de marché et identification des informations clés sur le client
- Définition des objectifs commerciaux clairs et ciblés
- Préparation matérielle et psychologique de son action commerciale
- Construction d'un argumentaire pertinent et adapté à la cible
- Planification de sa démarche de prospection
- Compréhension des typologies clients

Conduite de l'entretien de vente

- Les étapes clés : prise de contact, découverte des besoins, questionnement, reformulation
- Adaptation de la posture et du discours à chaque interlocuteur
- Valorisation de l'offre de produits et/ou de services et implication du client dans la réflexion
- Détection des signaux d'achat
- Réponse efficace aux objections
- Entraînement à la conclusion de la vente

Analyse de la vente et suivi commercial

- Analyse des réussites et axes d'amélioration
- Formalisation du suivi client et intégration de la fidélisation dans sa démarche
- Utilisation des outils d'analyse et des tableaux de bord pour piloter son activité
- Mesure des performances commerciales et ajustement du plan d'actions



03



COMMUNICATION

B.A.-ba du Community Management sur LinkedIn [p.36](#)

Créer un pitch professionnel [p.37](#)

Prendre la parole en public [p.38](#)

B.A-ba du Community Management sur LinkedIn



Compétences visées



Gérer l'image professionnelle de son entreprise sur les réseaux sociaux.

Développer la communauté de l'entreprise.

Valoriser son activité, les produits et/ou l'offre de service de l'entreprise.

Analyser les indicateurs de performance.



2 jours de formation

Programme



Optimisation du profil d'entreprise LinkedIn

Configuration et personnalisation de la page entreprise : description, visuels, mots clés

Stratégie et ligne éditoriale

Définition de la stratégie de communication en fonction de sa communauté

Contenus performants et storytelling

Planification éditoriale et visibilité

Animation et interactions

Encourager l'engagement, gérer les commentaires et les messages privés

Amplifier la portée des publications : groupes pertinents, collaboration avec ses employés

Analyse de la performance

COMMUNICATION

Créer un pitch professionnel



Compétences visées



Avoir pris conscience des enjeux d'une rencontre avec un ou des professionnels.

S'entraîner à une prise de parole rapide en public.

Analyser et définir les points positifs et les axes d'amélioration de leur présentation orale.

Adapter sa posture, prendre du recul et adopter une communication adaptée.

Avoir des ressources supplémentaires pour s'entraîner.



3h30 de formation

Programme



Prendre conscience des enjeux d'une rencontre avec un ou des professionnels

Les enjeux d'une rencontre avec un ou des professionnels : point de départ ou élargissement du réseau professionnel

Gérer son stress et les émotions

Les facteurs responsables du stress, « trucs et astuces » pour les canaliser (préparation, respiration, prise de recul...)

La communication verbale, para-verbale et non verbale

La communication positive

Préparer sa prise de parole devant un ou des professionnels

Chronologie d'un discours percutant :

Accroche : Attirer l'attention immédiatement.

Message clé : Présenter ses compétences les plus pertinentes (savoir, savoir-faire et savoir être) sa formation, son expérience et sa plus-value

Conclusion : Résumer et laisser une impression durable

Présenter son pitch (atelier de groupes)

COMMUNICATION

Prendre la parole en public



Compétences visées



S'exprimer clairement et avec aisance et naturel face à une ou plusieurs personnes.

Utiliser les principales techniques de l'expression orale pour prendre confiance en sa communication.



3 jours de formation

Programme



Préparer son intervention orale

- L'objectif principal du message et les idées essentielles à faire passer
- Hierarchiser l'argumentation de son intervention

La communication verbale

- Se servir de sa voix : intonation, modulation, articulation
- Se servir de son image : Mettre en valeur les points forts de son image et prendre conscience de ceux à améliorer
- Trouver son style et gagner en aisance et naturel

La communication non-verbale

- Utiliser les regards et les gestes pour mieux communiquer
- Le langage non verbal : les mains, le sourire, l'attitude, la gestuelle

Adapter son discours à son public

- S'informer sur son auditoire pour mieux l'aborder
- Adapter son comportement et son vocabulaire suivant les publics (tout public- public spécialisé- public sensible)

Se préparer à la prise de parole

- Identifier l'objectif de son intervention et les messages principaux
- Maîtriser la durée de l'intervention
- S'entraîner à la mémorisation
- Rendre son intervention captivante
- Créer un climat de confiance
- Susciter la participation du public
- Reformuler en termes simples



04

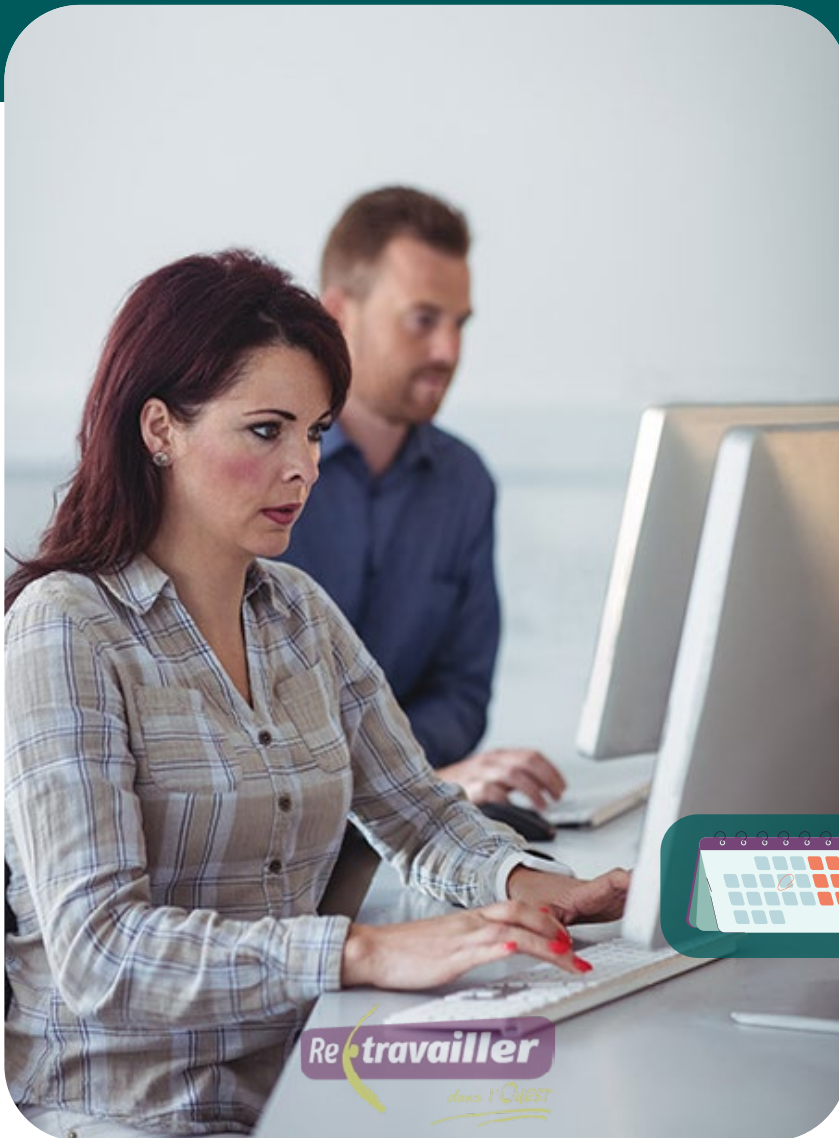


COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Créer son Compte Personnel de Formation	p.40
Français sur Objectifs Spécifiques	p.41
Gérer son budget	p.42
Gestion administrative quotidienne	p.43
Savoirs essentiels	p.44



Créer son Compte Personnel de Formation



Compétences visées



Comprendre les finalités du Compte Personnel d'Activité et plus en détail son Compte Personnel de Formation.

Créer soi-même son Compte Personnel d'Activité comprenant le Compte Personnel de Formation.

Rechercher les formations intéressantes.

Savoir comment mobiliser son CPF.



1 jour de formation

Programme



Qu'est-ce que le CPA et le CPF ?

Focus sur le CPF :

- Le fonctionnement du CPF
- Consultation du site

Création de son compte personnel d'activité (y compris le Compte personnel de Formation)

Mobilisation du CPF :

- Navigation sur le site
- Identification des formations intéressantes à mobiliser dans son domaine et/ou sa zone géographique
- Connaissance des différents types de formation (modalités, etc.)
- Identification du fonctionnement du CPF pour faire financer la formation de son choix (quelles démarches ?)

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Français sur Objectifs Spécifiques



Compétences visées



Améliorer la compréhension et l'utilisation du français en contexte professionnel pour interpréter les documents spécifiques (fiche de paie, consignes).

Développer le vocabulaire et les expressions clés pour être autonome dans la compréhension des instructions.

Développer des compétences linguistiques inhérentes à un environnement professionnel.

Développer l'employabilité.



1 à 17 jours de formation

Retravailler

Programme



Lecture de documents professionnels :

Analyse d'une fiche de consigne, et d'un règlement intérieur...

Vocabulaire et expressions spécifiques :

Lexique : Identification des termes courants du secteur d'activités (sécurité, hygiène, tâches répétitives...).

Développement, perfectionnement de la langue :

Expression orale : entraînement à la conversation

Expression écrite : travail à partir de supports professionnels

Gérer son budget



Compétences visées



Gérer son argent au quotidien.

Comprendre les différents moyens de paiement.

Faire ses comptes.



1,5 jour de formation

Programme



La notion de budget familial : budget annuel, mensuel, hebdomadaire, journalier

Les recettes : salaires, prestations sociales, autres revenus...

Les dépenses :

- Les dépenses courantes et d'équipement
- Les charges fixes
- L'épargne : Pourquoi et Comment ?
- Le « reste à vivre » et la marge de sécurité
- L'organisation des paiements (échelonnement, prélèvements automatiques...)

Les différents moyens de paiement (gratuits et payants)

À quoi servent les banques ?

- Les services de la banque
- Le relevé de compte
- Les crédits
- Faire ses comptes : méthodologie et cas pratique

Entraînement à la gestion de son budget

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Gestion administrative quotidienne



Compétences visées



Comprendre le rôle, le fonctionnement et les missions des différents services administratifs.

Identifier les différents documents administratifs et leur utilisation.

Analyser les documents administratifs du quotidien et les compléter.

Classer et conserver ses documents.



1,5 jour de formation

Programme



Les services publics

- Rôle et missions des services publics
- Les différents documents administratifs en fonction des administrations et leur utilisation

La fiche de paie

- Les mentions et rubriques composant la fiche de paie
- Les charges sociales sur le bulletin de paie
- Le brut, le net imposable, le net et les avantages valorisés sur la fiche de paie

Les impôts

- Les différents impôts : impôt sur le revenu – taxe d'habitation – taxe foncière – contribution à l'audiovisuel public

L'impôt sur le revenu

- La déclaration (rubriques, déclarants, ...)
- Les différents types de revenus à déclarer
- Méthodologie de la déclaration

La santé

- Les organismes en lien avec la santé et la documentation associée
- Les déclarations à réaliser auprès de la CPAM et de la mutuelle
- Méthodologie de déclaration d'un arrêt maladie

Tri, classement et archivage

- La durée de conservation des documents administratifs
- Méthodologie de classement et d'archivage

Savoirs essentiels



Compétences visées



Communiquer efficacement en français, tant à l'oral qu'à l'écrit.

Utiliser des raisonnements mathématiques de base dans des contextes professionnels.

Utiliser les outils bureautiques et de communication numérique courants.



5 à 15 jours de formation

Programme



Expression écrite

- S'entraîner à écrire
- Organiser sa pensée à l'écrit

Raisonnements Mathématiques

- Opérations de base
- Calculs appliqués au contexte professionnel

Communication orale et travail en équipe

- Techniques pour une communication orale claire et efficace
- Méthodologie du travail en équipe et de la collaboration

Outil bureautique et communication numérique

- L'essentiel dans l'environnement Windows
- Utilisation d'internet en toute sécurité
- La messagerie électronique au quotidien

05



FIN DE CARRIÈRE

Préparation à la retraite p.46

Redans l'OUEST

Retour
Sommaire



FIN DE CARRIÈRE

Préparation à la retraite



Compétences visées



Connaître le cadre réglementaire.

Identifier les enjeux psychologiques associés au passage à la retraite et développer sa capacité à s'y adapter.

Créer un nouveau cadre de vie à la retraite.

Prendre soin de sa santé pour profiter pleinement.



2 jours de formation

Re-travailler
dans l'après

Programme



Réglementation et régimes de retraite

Conditions, trimestres, rachat, régimes privé, publique, complémentaires...

Appréhender sa retraite

Transition, représentation, conséquences, rapport au temps,...

Faire le point sur soi pour préparer sa retraite

Changements organisationnels & relationnels, valeurs et centres d'intérêt, ressources, nouveau rôle...

Envisager un nouveau projet de vie

Nouveaux objectifs, loisirs, relations...

Bonifier son capital santé

Rythmes biologiques, état de santé, équilibre de vie...



06



HANDICAP

Accompagner l'intégration d'un collègue en situation de handicap p.48

Accueillir et communiquer avec des personnes en situation de handicap p.49

Connaître les fondamentaux du handicap p.50

Encadrer et former un apprenti en situation de handicap p.51

La fonction de représentant du personnel en Conseil de Vie Sociale p.52

Sensibiliser les managers à la notion de handicap p.53

Re-travailler
dans l'OUEST

Accompagner l'intégration d'un collègue en situation de handicap



Compétence visée



Accueillir et participer activement à l'intégration d'un collègue en situation de handicap.



1 jour de formation

Programme



Comprendre son rôle et adapter ses pratiques lors du processus d'intégration d'un collègue en situation de handicap

Permettre aux membres d'une équipe de travail, concernés par l'accueil d'un collègue en situation de handicap, d'appréhender leur rôle dans l'intégration de celui-ci, en adoptant les bonnes attitudes et en adaptant leurs pratiques professionnelles

Maîtriser la réglementation et la législation autour du handicap

Acquérir des connaissances liées à la réglementation : contexte de l'obligation d'emploi dans la fonction publique et le secteur privé, définition du handicap introduite par la loi de 2005, notion de compensation de la situation du handicap dans l'environnement de travail

Appréhender les différentes possibilités de compensations possibles



Accueillir et communiquer avec des personnes en situation de handicap



Compétences visées



S'outiller pour réussir l'accueil de personnes en situation de handicap et développer les pratiques et postures adaptées pour un accueil optimal.

Faire évoluer ses représentations du handicap et dépasser ses éventuelles appréhensions.

Acquérir les connaissances nécessaires pour développer et adapter ses techniques d'accueil et de communication aux différents handicaps des personnes accueillies.



1 jour de formation

Programme



Appréhender la notion de handicap et s'outiller pour accueillir les personnes en situation de handicap

- Permettre aux personnes en relation avec des usagers de s'outiller pour réussir l'accueil de personnes en situation de handicap
- Développer les pratiques et postures adaptées pour un accueil optimal

Comprendre l'impact des stéréotypes liés au handicap lors de l'accueil d'une personne en situation de handicap

- Faire évoluer ses représentations du handicap
- Dépasser ses éventuelles appréhensions
- Identifier les stéréotypes liés au handicap
- Simuler les effets du handicap : la vue, la motricité, l'audition

Adapter sa communication au handicap de la personne accueillie

- Acquérir les connaissances nécessaires pour développer ses techniques d'accueil
- Adapter sa communication aux différents handicaps des personnes accueillies

Connaître les fondamentaux du handicap



Compétences visées



Comprendre et lever les stéréotypes sur le handicap au travail.

Se familiariser avec la législation (lois de 2005 et 2018).

Connaître le statut du travailleur handicapé.

Connaître les acteurs et savoir mobiliser les ressources en cas de besoin.



1 jour de formation

Re-travailler
dans l'Ouest

Programme



La RSE

Définition
Préoccupations de la société civile et des politiques publiques
Rôle et responsabilité des entreprises

Cadre légal

Les textes de référence en matière de handicap et d'inclusion (français et européens)
Concepts de diversité et d'inclusion

Exploration des différents types de handicap

Les besoins au travail des personnes en situation de handicap

Aménagements de poste et modalités de compensation possibles

Posture à adopter dans le cadre d'une relation de travail

Représentations sur le handicap et appréhensions
Discours et postures à privilégier

Regards croisés sur le handicap

Apports d'experts et de témoignages



Encadrer et former un apprenti en situation de handicap



Compétences visées



Permettre aux maîtres d'apprentissage de mieux appréhender la question du handicap.

Accompagner un apprenti en situation de handicap.



1 jour de formation

Programme



Acquérir les connaissances de base pour accueillir un apprenti en situation de handicap

Découvrir la notion de handicap

Permettre aux maîtres d'apprentissage de mieux appréhender la question du handicap

Connaître les outils et méthodes nécessaires pour adapter sa pratique au handicap de l'apprenti

Acquérir les connaissances et savoir-faire pédagogiques spécifiques nécessaires à l'accompagnement et à la formation d'un apprenti en situation de handicap

Connaître la législation autour du handicap en formation

Comprendre le handicap pour adapter sa posture de maître de stage

Appréhender la notion de handicap ou les problématiques de santé de l'apprenti pour mieux comprendre les éventuelles manifestations ou répercussions sur le travail

Lever les éventuelles appréhensions liées à l'accueil d'un apprenti en situation de handicap

La fonction du représentant du personnel en Conseil de Vie Sociale



Compétences visées



Comprendre ce qu'implique et signifie « représenter les autres en tant qu' élu au CVS ».

S'organiser pour assurer cette mission, notamment en matière de recueil des attentes et de retour de l'information auprès des collègues dans le cadre du Conseil de Vie Sociale.

Organiser leurs idées et les exprimer dans les instances de concertation.



3 jours de formation

Programme



Ethique et déontologie professionnelle

- Discrétion professionnelle et secret professionnel
- Notions de tolérance, de jugement de valeur, de non-jugement
- Comportements discriminatoires, hostiles au bon déroulement de la relation

Communication interpersonnelle et codes sociaux

- Communication verbale, non-verbale et para-verbale
- Écoute active et reformulation
- Travail en équipe
- Missions et activités d'une équipe en termes de compétences et d'objectifs collectifs
- Les obstacles qui peuvent entraver l'efficacité d'une équipe

Connaissance du handicap

- Les différents types de handicap

La relation d'aide

- La relation de confiance : gage de réussite de l'accompagnement
- Repérage des différentes attitudes de l'enfant et de vos façons d'interagir



Sensibiliser les managers à la notion du handicap



Compétences visées



Connaître les différents types de handicap.

Connaître les acteurs du handicap en France.

Connaître la réglementation liée au handicap en entreprise.

Connaître les différents types d'actions possibles dans une logique d'aménagement et d'accompagnement du salarié (aménagement de postes, les aides techniques et humaines, la formation...).



3 jours de formation

Redans l'OUEST

Programme



Les différents types de handicap

Handicap moteur, sensoriel, mental ou intellectuel, psychique, cognitif, maladies invalidantes...
Plurihandicap et polyhandicap

La réglementation liée au handicap en entreprise

Obligation d'emploi des travailleurs handicapés
Déclaration annuelle obligatoire
Contribution AGEFIPH ou FIPHFP
Mesures d'adaptation : obligations d'aménagement du poste
Information et sensibilisation : responsabilités de l'entreprise
Réforme de l'OETH : changements introduits par la loi de 2018

Les acteurs du handicap

AGEFIPH, Cap Emploi, MDPH, Médecine du travail, Service des Ressources Humaines, France Travail et APEC, FIPHFP (fonction publique)

Accompagnement et aménagements

Évaluation des besoins individuels
Modalités de compensation : identification et mise en œuvre
Aménagements du poste de travail
Aménagements organisationnels
Suivi et ajustement des aménagements : processus d'amélioration continue
Formation et sensibilisation des équipes : favoriser l'inclusion

07



MANAGEMENT

Animer, mobiliser et tutorer ses équipes	p.55
Conduire un Entretien Annuel d'Évaluation	p.56
Fédérer son équipe autour d'un projet	p.57
Fidéliser les salariés	p.58
Gérer son temps-Managers	p.59
Gestion de crise	p.60
Inclure l'Entretien Annuel d'Évaluation dans ses pratiques managériales	p.61
Intégrer une démarche environnementale dans les pratiques de son entreprise	p.62
Les bases du management	p.63
Management et conduite du changement	p.64
Manager la génération Z	p.65
Mesurer les enjeux d'une bonne cohésion d'équipe	p.66
Organiser, optimiser et contrôler ses délégations	p.67
Prendre ses fonctions de responsable de service	p.68
Préparer et animer des entretiens auprès des collaborateurs	p.69
Recruter un collaborateur	p.70



Animer, mobiliser et tutorer ses équipes



Compétences visées



Harmoniser les pratiques au sein de l'équipe.

Animer et mobiliser l'équipe.

Tutorer les collaborateurs dans leurs activités quotidiennes.



3 jours de formation

Programme



La dynamique d'équipe

- La définition des rôles de chacun
- La motivation de son équipe
- La gestion du relationnel (les styles de communication)

La préparation et l'animation d'une réunion d'équipe

- La définition des objectifs
- La conduite de la réunion
- Les suites à donner d'une réunion

Le tutorat des collaborateurs dans leurs activités quotidiennes

- Le rôle du tuteur
- L'accompagnement du collaborateur (la valorisation, le sens au travail)
- La planification des activités et son suivi
- La montée en compétences des collaborateurs (bilan des acquis des collaborateurs)

Conduire un Entretien Annuel d'Évaluation



Re•travailler
dans l'OUEST



1 jour de formation

Compétences visées



Différencier l'entretien annuel d'évaluation et l'entretien professionnel.

Préparer l'entretien.

S'approprier les étapes de l'entretien annuel d'évaluation.

Fixer des objectifs SMART.

Évaluer avec objectivité.

Bâtir un plan de développement individuel.

Acquérir les comportements efficaces et gérer les situations difficiles.

Programme



L'entretien annuel d'évaluation dans les processus RH et les

enjeux pour les acteurs

- Différencier l'entretien annuel d'évaluation et l'entretien professionnel
- Les enjeux pour le collaborateur, le manager et l'organisation
- Faire le lien entre l'appréciation et les processus RH
- L'entretien d'appréciation, levier de motivation

Les objectifs des différentes étapes de l'entretien

- Techniques de gestion du stress et des émotions
- Exercices de prise de distance et d'objectivité
- Importance de l'auto-évaluation et de la réflexivité

Les objectifs à cibler et leur évaluation avec objectivité

- Les différents types d'objectifs
- Rédaction des objectifs annuels alignés avec la stratégie de l'organisation
- Objectivation de son évaluation en s'appuyant sur des faits significatifs

Les savoir-faire relationnels pour faciliter l'entretien

- Les comportements adaptés aux phases de l'entretien
- Les félicitations et la formulation d'une critique constructive
- Son style d'écoute et qualités à développer pour exceller dans la relation
- La gestion des situations difficiles et des risques liés à l'évaluation

S'entraîner à mener des entretiens annuels

- Simulations et mises en situation, jeux de rôle : manager / collaborateur
- Analyse de pratique : identification des points forts et des axes d'amélioration

Fédérer son équipe autour d'un projet



Compétences visées



Adopter une posture de leader pour fédérer et motiver les équipes.

Piloter les phases d'avancement du projet en organisant le travail des équipes.

Gérer les différentes perceptions du projet par les équipes.

Rendre compte du projet au donneur d'ordre.



2 jours de formation

Programme



Conduire une réunion de projet

Les étapes clé de la préparation, le déroulement et les techniques de conduite d'une réunion de projet, les clés de motivation, la conclusion

L'organisation du projet

Le rôle du pilote, les phases du projet, outils et techniques de pilotage, suivi, avancement, répartition et délégation...

Posture managériale

Les principes du management de projet, le leadership...

Le compte-rendu de l'avancement du projet

Les outils de suivi et évaluations (les indicateurs, feedback...), le compte-rendu

MANAGEMENT

Fidéliser les salariés



Compétences visées

Comprendre l'importance de la fidélisation des salariés.

Développer un environnement de travail favorable à la rétention des talents.

Stimuler l'engagement et la performance des salariés.

Augmenter la motivation et l'épanouissement au travail.

Élaborer un plan d'action personnalisé pour améliorer la fidélisation au sein de son organisation.



2 jours de formation

Programme



Fondamentaux de la fidélisation des salariés

- Enjeux et bénéfices
- Indicateurs clés de la fidélisation
- Performance entreprise

Création d'un environnement de travail positif

- Culture d'entreprise, valeurs partagées, cadre de travail, qualité de vie et bien-être

Les facteurs et leviers de motivation au travail

- Les sources de motivation au travail
- Les pratiques managériales modernes (l'autonomie, l'agilité, le leadership, flexibilité...)

Le développement professionnel des collaborateurs

- Amélioration des compétences, mentorat, plan de carrière, opportunités d'évolution...

Les outils et pratiques de fidélisation

- Programmes de reconnaissance et de récompenses, outils RH, QVT...

Gérer son temps en tant que Manager



Compétences visées

Aligner ses priorités en tant que manager.

Avoir une organisation personnelle efficace pour soi.

Optimiser son temps de gestion.

Communiquer et déléguer efficacement pour gagner du temps.



2 jours de formation

Re-travailler

Programme



La gestion des priorités

Rôle de manager et sa marge de manœuvre, matrice des priorités, lucidité sur ses objectifs

L'identification des activités chronophages sans valeur-ajoutée

Sollicitations et pièges de la gestion du temps, codes et signes, les consommateurs de temps

La gestion de l'agenda

Organisation, tâches, missions, gestion du quotidien

Les styles de management au secours de la gestion du temps

Gestion directive, persuasive, participative, la délégation efficace et l'arbitrage

La communication au service de l'optimisation

Identification des pièges, les principes d'un communiquant, la coordination au sein de l'équipe, les outils

Un système d'animation managérial pertinent

Types de rencontres, la fréquence, l'investissement du temps, le collectif

MANAGEMENT

Gestion de crise



Compétences visées

Comprendre les caractéristiques et les mécanismes des situations de crise.

Identifier les signes précurseurs, les éléments déclencheurs, les anticiper et les analyser.

Appliquer les principes du management agile en situation de crise.

Acquérir des outils pour accompagner et gérer l'incertitude au sein de l'équipe.



1 jour de formation

Programme



La compréhension des situations de crise

- Les caractéristiques et types de crise
- Les étapes d'une crise
- Les impacts

La prévention et l'anticipation des crises

- L'identification des facteurs de risque
- La culture de la prévention
- La gestion des tensions

La prise de recul du manager

- La gestion du stress et des émotions
- La prise de distance et d'objectivité
- L'analyse de la situation, évaluation et réflexivité

La communication en situation de crise

- Le plan de communication (canaux de communication)
- La posture du porte-parole

Les stratégies de gestion de crise

- Les méthodes et outils (cellule de crise, d'écoute, plateforme de conférences)
- Plan d'action de sortie de crise, prise de décisions en situation d'urgence

Inclure l'Entretien Annuel d'Évaluation dans ses pratiques managériales



Compétences visées



S'approprier la démarche pour mener un Entretien Annuel d'Évaluation.

Créer une dynamique basée sur l'évolution de la performance du collaborateur.

Accompagner et inclure le collaborateur dans la stratégie de l'entreprise.



2 jours de formation

Programme



L'Entretien Annuel d'Évaluation dans les processus RH

Définition, enjeux, outils ...

La posture managériale

Les savoir-être professionnels (prise de recul, objectivité, bienveillance, adaptabilité, ...)

Les styles d'écoute lors de l'entretien (écoute active, reformulation, prise de note, ...)

La prise en compte des besoins et attentes des collaborateurs

La préparation de l'entretien

L'analyse des performances et résultats obtenus (missions et objectifs fixés N-1)

Les sujets à aborder en lien avec les missions du salarié

Le déroulé

Le bilan de l'année écoulée (objectifs N-1, réalisations, aléas, ...)

L'importance de l'auto-évaluation et la réflexivité du salarié (éléments factuels)

L'appréciation du manager et contre-évaluation (félicitations, formulation de critiques constructives, ...)

La rédaction des objectifs N+1 alignés avec la stratégie de l'organisation

Intégrer une démarche environnementale dans les pratiques de son entreprise



Compétences visées



Identifier les usages les plus émetteurs de gaz à effet de serre dans leur entreprise.

Développer un plan d'actions à court, moyen et long terme pour favoriser l'intégration de pratiques favorisant la préservation de l'environnement dans leur entreprise.



1 jour de formation

Programme



Préservation de l'environnement

- Les finalités du développement durable
- Les enjeux à différentes échelles
- Les enjeux selon les thématiques
- La démarche RSE

L'identification des actions coûteuses pour l'environnement

- Les activités de l'entreprise émettant le plus de CO2

L'intégration des pratiques environnementales au sein de l'entreprise

- L'établissement d'une politique environnementale
- Les processus internes
- Les leviers
- Le plan d'actions
- La sensibilisation, la mise en oeuvre et suivi

Les bases du management



Compétences visées

Acquérir une vision précise de leur fonction et de leur posture de manager.

Déléguer et responsabiliser ses collaborateurs.

Mener des entretiens auprès de ses collaborateurs.



2 jours de formation

Programme



Les spécificités de la fonction de manager

La fonction du manager, son rôle, ses responsabilités, sa posture et qualités

Les différents styles de management

Les 4 styles de management (directif, explicatif, délégatif et participatif)
Les principes et qualités des styles de management
Les compétences transversales associées
L'identification de son propre style de management et de son adaptation en fonction des situations

L'animation et la mobilisation de son équipe

Les fondamentaux de l'animation d'équipe
Les méthodes et techniques d'animation
La communication efficace
Les sources de démotivation
La résolution de problèmes

La délégation et la responsabilisation des collaborateurs

Les fondamentaux de la délégation
La mise en oeuvre de la délégation (valorisation des potentiels)
L'accompagnement, le pilotage et le suivi

La conduite d'entretiens avec ses collaborateurs

L'entretien d'évaluation (les performances, le point sur les objectifs, les attentes et besoins...)
L'entretien de recadrage (le rappel des règles, les obstacles à la performance, la co-construction...)

Management et conduite du changement



Compétences visées



Appréhender la conduite managériale du changement.

Gérer la transition permettant de passer progressivement d'une situation initiale à une situation cible.

Être en mesure d'identifier les différentes motivations au travail des collaborateurs.

Accompagner les collaborateurs au quotidien dans les phases de changement.

Adopter les techniques et les comportements opérationnels pertinents pour anticiper les risques liés à la conduite du changement.



2 jours de formation

Programme



Les grandes étapes du changement

Les différents types de changements et les phases clés
Processus global du changement

Le management des collaborateurs pendant le processus

Motivations, mobilisation des collaborateurs, causes de résistance, postures managériales, pilotage...

Les techniques de gestion du changement

Les facteurs de risque
Les mesures préventives

Identifier les risques et les anticiper

Les actions du manager, les impacts sur les collaborateurs, les outils, dispositif global d'accompagnement

Situations particulières traitées

Remise en cause du projet et stratégies

Manager la génération Z



Re•travailler
dans l'OUEST



2 jours de formation



Compétences visées

Comprendre les caractéristiques et attentes spécifiques de la génération Z.

Développer une posture managériale adaptée aux collaborateurs de la génération Z.

Maîtriser les techniques de motivation et d'engagement propres à cette génération.

Optimiser l'intégration et la fidélisation des talents de la génération Z.

Favoriser la collaboration intergénérationnelle au sein des équipes.

Programme



Décryptage de la génération Z

Caractéristiques sociologiques et comportementales, rapport au travail, impact du digital et des nouvelles technologies

Adaptation du style managérial

Posture managériale, les clés du management, la valorisation, la responsabilisation

Leviers de motivation et d'engagement

Sources de motivation, le sens et les valeurs au travail

Intégration et fidélisation des talents Z

Les processus d'intégration, adaptés, les processus d'intégration adaptés, gestion de carrière, l'environnement

Communication et collaboration intergénérationnelle

Les modes de communication, la promotion de la diversité, les outils digitaux

Mesurer les enjeux d'une bonne cohésion d'équipe



Compétences visées



Mieux se connaître et reconnaître les collaborateurs pour établir des relations efficaces.

Comprendre le fonctionnement d'une équipe au travail et l'implication de chacun dans la mission collective.

Établir un diagnostic des relations dans les équipes pour envisager et promouvoir des axes de progrès.



2 jours de formation

Programme



Le cadre de la communication professionnelle

- Présentation du schéma de la communication appliquée à la situation de travail
- Les cadres de référence personnels et professionnels
- Le danger des « A priori » et des jugements de valeur

Les relations dans le groupe de travail

- Connaissance de soi et des membres de son équipe
- Identification des besoins fondamentaux de ses collaborateurs
- Le respect des points de vue et l'acceptation des différences
- Les clés pour s'affirmer et s'impliquer

Le mécanisme de l'équipe

- Connaissance de l'organisation, du fonctionnement de l'équipe et diagnostic des mécaniques interpersonnelles
- Les obstacles à la communication et à l'efficacité
- La déclinaison des bons comportements et la modification des comportements inadaptés
- Le pilotage et l'accompagnement de l'équipe

Optimiser, organiser et contrôler ses délégations



Compétences visées

Identifier les compétences de ses collaborateurs et détecter leur potentiel.

Définir le cadre de la délégation.

Préparer la délégation, obtenir l'assentiment du collaborateur et mettre à sa disposition les moyens nécessaires à la réussite de sa mission.

Réaliser le suivi de la délégation, recadrer si besoin.

Évaluer et valoriser la réussite.



2 jours de formation

Programme



Éclairage et repères sur la délégation

La délégation : outil d'organisation, de motivation, d'évolution

Expression des représentations sur la délégation

Difficultés et bénéfices de la délégation

Tâches à déléguer : identification des tâches, des critères déterminants, des personnes

La préparation d'une délégation

Les étapes clés (analyse des missions, délimitation du cadre de la délégation) et les moyens associés

Choix du délégataire / Détection des potentiels

Identification des compétences et des potentiels en prenant en compte les dynamiques professionnelles

La mise en responsabilité

La présentation d'une délégation lors d'un entretien

Conditions de réussite de l'entretien et gestion du refus éventuel

Indicateurs de suivi et formalisation des points d'avancement

Le suivi d'une délégation

Étapes et outils de suivi

Gestion des aléas, dérives, recadrage ou réajustement des objectifs

Reconnaissance et valorisation des réussites

Évaluation de la réussite de la délégation

Prendre ses fonctions de Responsable de service



Compétences visées



Comprendre son rôle et ses responsabilités en tant que nouveau manager.

Analyser la dynamique et le fonctionnement de l'équipe existante.

Établir une communication efficace avec ses collaborateurs.

Développer sa légitimité et son autorité auprès de l'équipe.

Mettre en place les premiers rituels managériaux.

Élaborer une stratégie d'action pour les premiers mois.



2 jours de formation

Programme



Prise de fonction et positionnement

- Feuille de route, missions et attentes de la hiérarchie
- Définition des objectifs personnels et collectifs, de son périmètre de responsabilités
- Connaissance du contexte organisationnel et stratégique

Analyse de l'équipe et de son fonctionnement

- Diagnostic des compétences individuelles et collectives, des forces et fragilités
- Cartographie des relations et dynamiques internes
- Découverte de l'histoire et de la culture de l'équipe

Communication et établissement de la confiance

- Techniques de communication managériale
- Écoute active et transparence au service des premiers entretiens et échanges informel

Définition du style de management

- Identification de son style de management naturel
- Adaptation aux profils des collaborateurs
- Gestion de l'autorité et construction de sa légitimité

Gestion des premières actions managériales

- Planification des premiers jalons managériaux
- Définition des rituels de l'équipe et des objectifs individuels et collectifs
- Stratégies de motivation et d'accompagnement

Préparer et animer des entretiens auprès des collaborateurs



Compétences visées



Connaître les différents types d'entretiens.

Préparer et animer l'entretien de recrutement, l'entretien de recadrage, l'entretien professionnel et l'entretien annuel d'évaluation.

Fixer et valider des objectifs avec ses collaborateurs.



2 jours de formation

Programme



Les différents types d'entretien individuel

Cadre réglementaires, enjeux et objectifs

La préparation des entretiens individuels

Les outils nécessaires à la préparation des entretiens (recrutement, recadrage, évaluation..)

La définition du cadre, des objectifs et du déroulement

Les modalités de suivi possibles

Zoom sur l'entretien de recrutement

La structure de l'entretien d'embauche

Techniques de recrutement et règles fondamentales

Évaluation objective et prise de décision

Zoom sur l'entretien de recadrage

La conduite de l'entretien de recadrage (objectivité, éléments factuels)

Les objectifs à fixer et valider avec le collaborateur

Zoom sur l'entretien professionnel

La conduite d'un entretien professionnel

L'entretien annuel d'évaluation

La méthodologie de l'entretien d'évaluation

Le feedback

La définition d'objectifs à court, moyen et long terme

Recruter un collaborateur



Compétences visées



- Définir les besoins de recrutement.
- Attirer les bons candidats.
- Présélectionner les candidats.
- Effectuer un deuxième filtre via l'entretien téléphonique.
- Conduire l'entretien de recrutement.
- Sélectionner le candidat.



2 jours de formation

Programme



Définir le projet de recrutement

- Identification de la mission et rédaction de la fiche de poste
- La rédaction de l'offre d'emploi
- La définition du processus de recrutement et délais associés

Présélection des bons candidats

- Méthodes de sourcing (utilisation des jobboards et des réseaux sociaux)
- Les critères de présélection et tri des candidatures

L'entretien téléphonique, un filtre essentiel

- Identification de l'intérêt, la disponibilité, la cohérence avec le besoin, la posture...
- Recueil des informations administratives
- Validation des prérequis
- Présentation des étapes de recrutement et des délais associés

Conduite d'entretien

- Les techniques de recrutement
- Les règles fondamentales de l'entretien
- Les tests de recrutement (aide à la construction d'une grille d'évaluation contextualisée)

Sélectionner le candidat

- Processus de sélection
- Les critères de choix et le choix du candidat (seul ou en équipe)
- Présentation et la valorisation du poste et des prochaines étapes au candidat sélectionné

08



ORIENTATION

Bilan d'orientation Jeunes : formule 1	p.72
Bilan d'orientation Jeunes : formule 2	p.73
Bilan d'orientation Jeunes : formule 3	p.74
Confiance, estime et image de soi	p.75
Créer son CV vidéo	p.76
Se projeter dans son avenir professionnel par la connaissance de soi	p.77
Valoriser ses acquis professionnels	p.78



Bilan d'Orientation Jeunes – (formule 1)

Mes envies : des métiers



Compétences visées

Identifier tes compétences, intérêts et valeurs.

Explorer les différentes options d'orientation adaptées à ton profil.



2 heures

Programme



PHASE 1 : TESTS

Passation de tests d'orientation et de personnalité, pour mieux cerner tes traits de caractère
Évaluation de tes centres d'intérêts et de tes motivations personnelles

PHASE 2 : ANALYSE DES RÉSULTATS

Analyse et interprétation des résultats des tests
Identification des domaines professionnels correspondant à ton profil
Exploration des métiers suggérés par les tests

Bilan d'Orientation Jeunes – (formule 2)

Quel parcours pour trouver ma voie ?



Compétences visées



Identifier tes compétences, intérêts et valeurs.

Explorer les différentes options d'orientation adaptées à ton profil.

Construire un plan d'actions.



4 heures

Programme



PHASE 1 : TESTS

Passation de tests d'orientation et de personnalité, pour mieux cerner tes traits de caractère
Évaluation de tes centres d'intérêts et de tes motivations personnelles

PHASE 2 : ANALYSE DES RÉSULTATS

Analyse et interprétation des résultats des tests
Identification des domaines professionnels correspondant à ton profil
Exploration des métiers suggérés par les tests

PHASE 3 : EXPLORATION DES OPTIONS

Présentation des secteurs et des métiers en adéquation avec ton profil
Discussion sur les parcours de formation possibles pour accéder à ces métiers

PHASE 4 : SYNTHÈSE ET PLAN D'ACTIONS

Récapitulation des découvertes et des pistes professionnelles identifiées
Définition des prochaines étapes pour approfondir l'exploration des métiers retenus

Bilan d'Orientation Jeunes – (formule 3)

Mes choix, mes stratégies sur Parcoursup



Compétences visées



Apprendre à naviguer sur la plateforme Parcoursup.

Comprendre le processus de formulation des vœux.

Acquérir la méthodologie pour fournir un projet de formation motivé.



3 heures

Programme



PHASE 1 : INTRODUCTION

Présentation générale de la plateforme, du calendrier et des étapes clés de la procédure

PHASE 2 : NAVIGATION

Exploration des différentes rubriques
Utilisation de l'outil de recherche de formations
Consultation des fiches formation et des critères d'admission

PHASE 3 : FORMULATION DES VŒUX

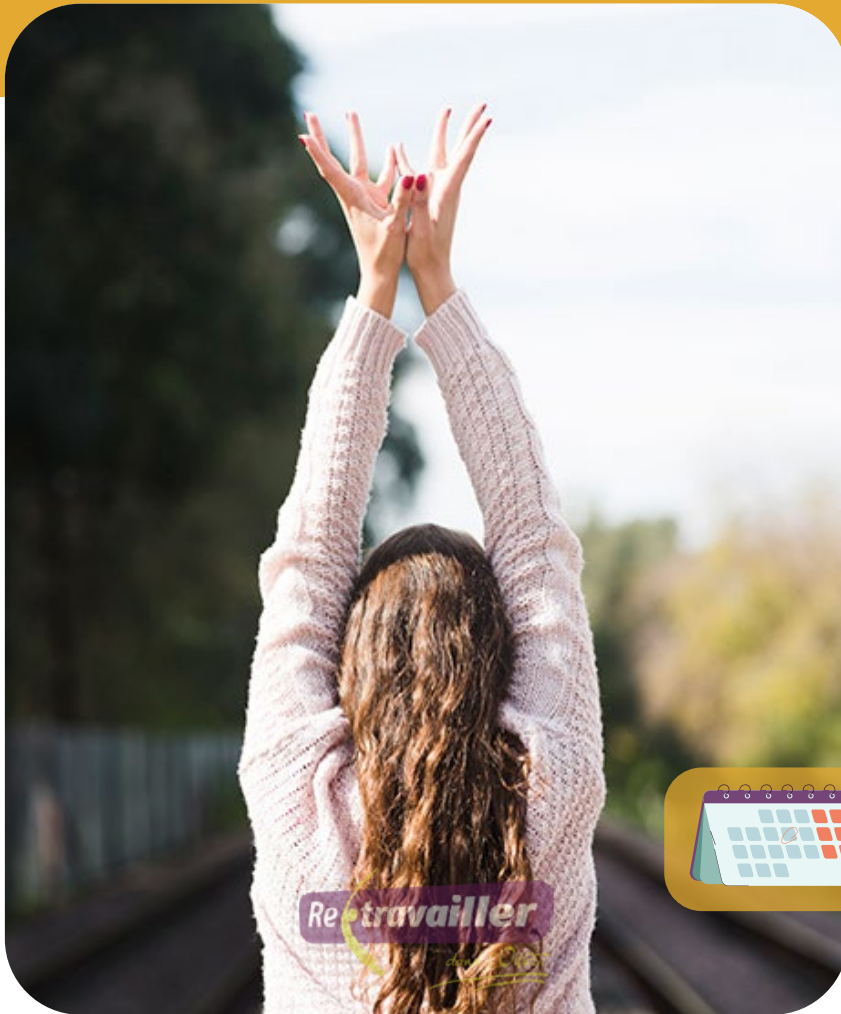
Explication du processus de sélection des formations
Stratégies pour choisir et hiérarchiser tes vœux

PHASE 4 : MÉTHODOLOGIE DE RÉDACTION DE PROJETS MOTIVÉS

Structure et contenus attendus
Conseils pour personnaliser chaque projet motivé selon la formation visée



Confiance, estime et image de soi



Compétences visées

Utiliser les techniques et méthodes pour mieux se connaître et se détendre.

Appréhender l'importance de la communication non verbale.

Adapter sa gestuelle et sa posture aux circonstances.

Se construire un look professionnel et adapter sa tenue aux circonstances.



1 jour de formation

Programme



Mieux se connaître pour reprendre confiance en soi et gagner en estime de soi

- Mieux se connaître et reconnaître les autres pour établir des relations harmonieuses,
- Mieux comprendre ses émotions, ses sentiments,
- Apprendre à se détendre pour diminuer le stress, les tensions (relaxation)
- Apprendre à communiquer dans un groupe et oser s'exprimer : parler de son travail, de soi, de ses attentes...

L'importance de son image dans le milieu professionnel comme personnel

- Comprendre l'impact psychologique de l'apparence : tenue vestimentaire et comportement.
- Identifier ce qui a trait aux perceptions individuelles, stéréotypes culturels et aux représentations sociales
- Mieux comprendre l'importance de la communication non verbale : faire le point sur sa propre gestuelle et comprendre celle des autres

Le look professionnel pour valoriser son image et améliorer sa confiance en soi

- Analyser les codes sociaux, les valeurs véhiculées par l'entreprise
- Prendre connaissance des styles vestimentaires professionnels et s'approprier le sien en vue d'une situation professionnelle

ORIENTATION

Créer son CV vidéo



Compétences visées



Identifier les caractéristiques d'un CV vidéo.

Valoriser son image et ses compétences professionnelles et/ou extraprofessionnelles.

Identifier les modalités de diffusion pertinentes.

Préparer son CV vidéo dans l'optique d'une réponse à une offre d'emploi.

Réaliser son CV vidéo.



1 jour de formation

Programme



Les caractéristiques du CV Vidéo

- Découvrir les fondamentaux du CV Vidéo
- Identifier les sites ressources
- Identifier les éléments clés à faire apparaître en fonction de son objectif
- Identifier les prérequis techniques nécessaires à la réalisation du CV Vidéo

La valorisation de son image et de son parcours

- Définir les notions de compétence professionnelle et/ou extra-professionnelle, de centres d'intérêts et d'habiletés
- Lister son parcours de formation, ses expériences professionnelles et/ou extra-professionnelles
- Identifier ses savoir-être professionnels
- Valoriser et optimiser son image pour mieux se révéler et gagner en confiance
- Valoriser son parcours au regard de son projet professionnel

Les réseaux sociaux professionnels

- Découvrir les réseaux sociaux professionnels
- Donner de la visibilité à son profil et son CV vidéo

La préparation du CV Vidéo

- Préparer le script en suivant l'objectif : se présenter ou répondre à une offre d'emploi
- Développer une communication adaptée
- Réaliser son CV vidéo

Se projeter dans son avenir professionnel par la connaissance de soi



Compétences visées

Valoriser ses compétences transférables et transversales pour mieux se projeter vers d'autres voies professionnelles.

Faire de son image un atout pour gagner en confiance et mieux communiquer.

Savoir se présenter à l'oral et à l'écrit.

Découvrir son territoire et les opportunités qu'il offre.

Mobiliser les outils numériques comme outils supports dans la démarche.



4 jours de formation

Programme



L'Identification et la valorisation des compétences

- Comprendre la notion de compétences
- Identifier et valoriser les compétences professionnelles ou extraprofessionnelles acquises
- Faire émerger des intérêts et valeurs professionnelles
- Enrichir sa connaissance des métiers

L'Identification des compétences transférables et transversales

- Identifier ses compétences transversales et transférables
- Identifier les besoins en formation pour un nouveau projet professionnel

Présentation écrite et orale

- Se présenter en valorisant son image et ses compétences
- Créer un cv personnalisé

Les opportunités de mon territoire

- Découvrir l'environnement socio-économique de son territoire

Le numérique comme outil de communication professionnelle

- Faciliter la navigation sur Internet et le téléchargement de fichiers
- Consulter des sites professionnels
- Utiliser une boîte mail

Valoriser ses acquis professionnels



Compétences visées



Identifier ses acquis professionnels (compétences, aptitudes, posture...).

Adopter une communication permettant de valoriser ses acquis.



1 jour de formation

Programme



La définition de termes professionnels

- Définir la notion de travail
- Différencier une compétence d'une aptitude
- Différencier une qualité d'un savoir-être professionnel

L'identification des éléments de son parcours professionnel et personnel

- Mes compétences professionnelles et extraprofessionnelles
- Mes savoir-être professionnels

La présentation et la valorisation de son parcours professionnel

- Apprendre à parler de son travail
- Décrire son poste, ses caractéristiques, et missions quotidiennes
- Mettre en avant mes compétences
- Valoriser ses compétences et ses savoir-être
- Formuler des exemples concrets en se basant sur ses expériences personnelles et professionnelles

09



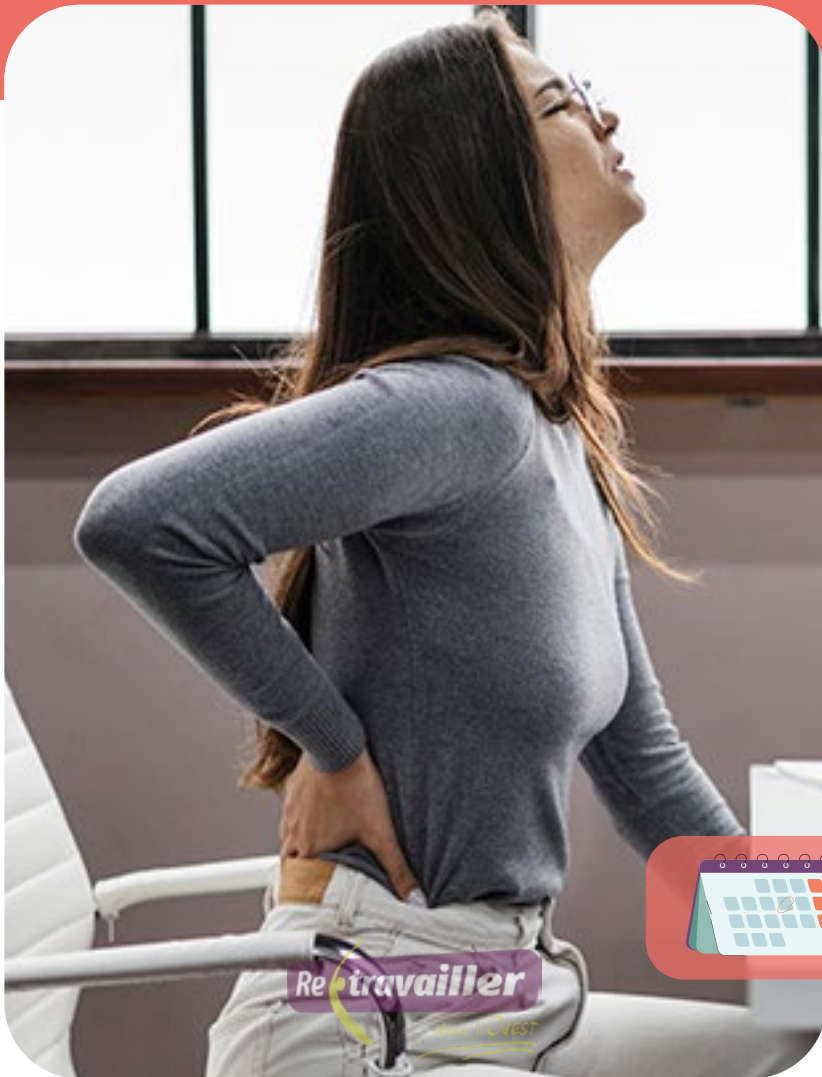
SANTÉ & SÉCURITÉ

Gestes et postures	p.80
Gestes et postures en manutention	p.81
Hygiène de vie pour préserver sa santé	p.82
Hygiène et sécurité alimentaire	p.83
Hygiène et sécurité alimentaire en restauration collective	p.84
Prendre en compte le vieillissement dans l'organisation du travail	p.85
Prévention des TMS	p.86
SST	p.87
MAC SST	p.88



SANTÉ & SÉCURITÉ

Gestes et postures



Compétences visées

Connaître et savoir utiliser les EPI (Équipements de Protection Individuelle) liés à son activité.

Identifier et prévenir les risques liés à son poste et à son environnement de travail.

Connaître les conséquences d'un mauvais geste.

Identifier les gestes et postures à risques sur le squelette et les articulations.

Maîtriser les gestes et postures les plus adaptés à son poste de travail.



2 jours de formation

Programme



Les fondamentaux « Gestes et postures »

Les parties du corps douloureuses suite à un mauvais geste et une mauvaise posture

Les conséquences d'un mauvais geste et d'une mauvaise posture

Connaissance du corps humain et de son fonctionnement : le squelette et la colonne vertébrale

Zoom sur les Troubles Musculo Squelettiques (TMS)

Les bonnes pratiques

Utilisation des EPI et réflexion sur leur intérêt en termes de sécurité

Réalisation des bons gestes et des bonnes postures en toute sécurité

Cas concrets

Analyse des situations de travail de chacun et mise en commun

Mise en application de la partie théorique sur les postes de travail de chacun

Réflexion individuelle et collective sur les pistes d'amélioration sur chaque poste de travail

Formalisation des axes d'amélioration pour chaque participant

Gestes et postures en manutention



Compétences visées



Connaître et savoir utiliser les EPI (Équipements de Protection Individuelle) liés à leur activité.

Identifier et prévenir les risques liés à leur environnement de travail.

Connaître les conséquences d'un mauvais geste.

Identifier les gestes et postures à risques sur le squelette et les articulations.

Maîtriser les gestes et postures les plus adaptés à son poste de travail.



1 jour de formation

Programme



Les fondamentaux « Gestes et postures manutention »

La place du PRAP (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique) dans une démarche de prévention

Définitions de base : risques, accident de travail, maladie professionnelle, TMS,

Analyse des risques liés à l'activité,

Notion d'anatomie, de physiologie et de pathologie,

Les différents problèmes de santé à moyen et long terme selon les activités professionnelles.

Cas concrets

Les éléments déterminants des gestes et postures,

Mise en application sur les postes de travail,

Mise en commun des analyses de situation de travail,

Principe de base d'aménagement dimensionnel des postes de travail,

Les pistes d'amélioration suite à l'analyse des postes de travail,

Les techniques gestuelles : lever/porter des charges/manutention.

Hygiène de vie pour préserver sa santé



Compétences visées



Comprendre les bases fondamentales de l'hygiène corporelle.

Prendre conscience de l'importance d'une bonne hygiène de vie dans les actes de la vie quotidienne sur le plan physique, psychologique et social.

Comprendre l'importance de préserver sa santé pour rester en forme.



2 jours de formation

Programme



Les notions « d'Hygiène de Vie »

- Les bienfaits d'une bonne hygiène de vie sur la santé, sur l'apparence physique
- Les méfaits d'une mauvaise hygiène de vie sur la santé, sur l'apparence physique
- Les attitudes, gestes, comportements quotidiens favorables à une bonne hygiène de vie

Les notions « d'Hygiène corporelle et vestimentaire »

- L'importance de l'hygiène corporelle et vestimentaire pour mieux communiquer avec les autres
- Les règles d'hygiène corporelle
- Les règles d'hygiène des vêtements
- Conseil d'entretien quotidien des vêtements
- Comment se protéger contre les maux de l'hiver (grippe, rhume, gastro-entérite ...)
- 7 gestes simples à adopter au quotidien

Élaboration d'un guide de bonnes pratiques résumant les bons comportements à adopter personnellement au quotidien

SANTÉ & SÉCURITÉ

Hygiène et sécurité alimentaire



Compétences visées



Connaître les risques et les dangers liés à l'hygiène alimentaire.

Connaître les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Participer à la mise en œuvre d'une méthode de contrôle.



2 jours de formation

Programme



Identification des risques alimentaires pour le consommateur

- Les dangers microbiologiques chimiques et physiques
- Les intoxications alimentaires
- Les autres dangers potentiels
- Les autocontrôles

La réglementation

- Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale
- Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément
- L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation communautaire)
- L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail
- Les contrôles officiels

Le Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS)

Hygiène et sécurité alimentaire en restauration collective



Compétences visées



Connaître les risques et les dangers liés à l'hygiène alimentaire.

Connaître les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Participer à la mise en œuvre d'une méthode de contrôle.



2 jours de formation

Programme



Identification des risques alimentaires pour le consommateur

- Les dangers microbiologiques chimiques et physiques
- Les intoxications alimentaires
- Les autres dangers potentiels
- Les autocontrôles

La réglementation

- Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale
- Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément
- L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation communautaire)
- L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail
- Les contrôles officiels

Le Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS)

- L'hygiène du personnel (physique et vestimentaire) et des manipulations
- Le respect des températures de conservation, cuisson et refroidissement
- Les durées de vie (date limite de consommation, date limite d'utilisation optimale)
- Les procédures de congélation /décongélation
- L'organisation, le rangement, la gestion des stocks

Les bonnes pratiques d'hygiène en restauration, commerce et agroalimentaire

Prendre en compte le vieillissement dans l'organisation du travail



Compétences visées



Sensibiliser les salariés collaborateurs sur la notion de vieillissement dans l'organisation du travail.

Identifier les pistes d'actions concrètes pour améliorer les conditions de travail et prévenir les pénibilités.

Lutter contre la désinsertion professionnelle en tenant compte des particularités physiologiques liées à un vieillissement normal.

Réfléchir à une meilleure adaptation du poste de travail voire à l'aménagement du temps de travail.



3 jours de formation

Programme



Communiquer sur l'importance d'adapter l'organisation du travail pour tous les âges

Valoriser l'expérience et les compétences des seniors auprès des équipes

Identifier les effets d'un poste mal adapté

Proposer et adapter l'environnement de travail, aménagement de poste (ergonomie, horaires, rythme de travail...) et ainsi réduire les contraintes physiques par des aides techniques

Favoriser la polyvalence sur différents postes dans la mesure du possible

Mettre en place un suivi renforcé pour les seniors

Proposer des actions de formations/maintien des compétences pour maintenir l'employabilité

Développer le tutorat et la transmission des savoirs entre générations

Anticiper les évolutions de carrière et reconversions si nécessaire

Prévention des troubles musculosquelettiques



Compétences visées

Évaluer les risques et prendre conscience des conséquences d'un mauvais geste et d'une mauvaise posture sur son activité professionnelle.

Connaître les informations nécessaires pour réaliser les bons gestes et les bonnes postures en lien avec les tâches liées à son activité.

Appréhender les risques d'apparition des troubles musculosquelettiques.

Informar sur la gestuelle adéquate dans la manutention de charges inertes.

Mettre en application les conseils d'économie posturale sur leurs postes de travail.



3h30 de formation

Programme



Analyse des risques liés à l'activité :

Définition des TMS et des contraintes corporelles impactant la santé
Contraintes posturales et articulaires répétitives et prolongées
Efforts et mouvements répétitifs de la main et du membre supérieur, des positions accroupies, agenouillées ou penchées en avant fréquentes, des bras levés au-dessus des épaules, une station debout prolongée

Prise de connaissance des bons gestes et des bonnes postures en toute sécurité, pour la manipulation de charges

Prise de connaissance des positions articulaires adéquates, en appliquant les principes de base de sécurité physique et d'économie d'effort

Sauveteur Secouriste du Travail



Compétences visées



Maîtriser la conduite à tenir et les gestes de premiers secours (mettre en sécurité la personne accidentée, réagir face à un saignement ou un étouffement, utiliser un défibrillateur...).

Savoir qui et comment alerter sur le lieu de travail ou à l'extérieur du lieu de travail.

Repérer les situations dangereuses sur son lieu de travail et savoir à qui et comment relayer ces informations sur le lieu de travail.

Participer éventuellement à la mise en œuvre d'actions de prévention et de protection.



2 jours de formation

Programme



Situer son rôle de SST dans l'organisation des secours dans l'entreprise

Protéger de façon adaptée

Examiner la victime

Garantir une alerte favorisant l'arrivée de secours adaptés au plus près de la victime

Secourir la victime de manière appropriée

Situer son rôle de SST dans l'organisation de la prévention de l'entreprise

Caractériser des risques professionnels dans une situation de travail

Participer à la maîtrise des risques professionnels par des actions de prévention

Évaluation certificative

Maintien et Actualisation des Compétences Sauveteur Secouriste du Travail



Compétences visées



Maintenir et actualiser ses compétences de SST définies dans le dernier référentiel national de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS).

Continuer à mettre en application, dans le respect de l'organisation de la collectivité et des procédures spécifiques, ses compétences en matière de prévention, au profit de la santé et sécurité au travail.



1 jour de formation

Programme



Les réformes et évolutions du SST

La responsabilité du SST, échange de pratiques

Reconnaissance des signes de détresse vitale et transmission du message d'alerte

Secourir la victime

Mettre en application ses compétences de SST au service de la prévention des risques professionnels dans son entreprise

Évaluation certificative

10



SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS

Gérer son temps et ses priorités	p.90
Mieux gérer son stress et ses émotions	p.91
Posture en entreprise	p.92
S'affirmer en situation professionnelle	p.93
Travailler en équipe	p.94



SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS

Gérer son temps et ses priorités



Compétences visées



Analyser sa relation au temps et identifier ses axes d'amélioration.

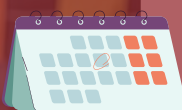
Prioriser efficacement ses tâches en tenant compte des urgences et des imprévus.

Mettre en place une organisation personnelle efficace au quotidien.

Optimiser sa gestion du temps.

Gérer son stress en situation de pression temporelle.

Élaborer un plan d'actions personnalisé pour améliorer durablement leur gestion du temps.



2 jours de formation

Programme



Autodiagnostic

Comprendre et optimiser sa gestion du temps

Planification et priorisation

Gestion des interruptions et des sollicitations

Organisation personnelle et environnement de travail

Gestion du stress et de l'énergie

Plan d'actions personnel



Mieux gérer son stress et ses émotions



Compétences visées



Comprendre les origines et les mécanismes du stress.

Mobiliser ses ressources individuelles pour gérer ses émotions.

Prendre de la hauteur face aux situations chargées en émotion.

Mettre en place des techniques de relaxation.

Adapter son comportement face aux situations conflictuelles.



1 jour de formation

Programme



Le stress

Stress et émotions

Apprendre à reconnaître les émotions et à identifier les situations qui les déclenchent

Dédramatiser et prendre de la hauteur face aux événements

Savoir se détendre



Posture en entreprise



Compétences visées



Mieux comprendre la nécessité de respecter les règles régissant la vie au travail.

Mieux se connaître et reconnaître les autres pour établir des relations harmonieuses.

Comprendre les conséquences du non-respect des règles de vie pour les collègues et pour l'image de la structure.

Réfléchir au fonctionnement d'une équipe au travail et de leur implication dans la mission collective.



3 jours de formation

Programme



Le cadre de la communication professionnelle

Le danger des « à priori » et des jugements de valeur

Respecter le point de vue des autres et accepter les différences

Le règlement intérieur, à quoi ça sert ?

Les règles de politesse en société

Lister les comportements à adopter vis-à-vis des collègues

Expliquer que l'entreprise est un lieu de vie qui permet de : mettre des choses en commun, produire, vivre en groupe

Lister les bons comportements à adopter

Elaboration d'un guide de bonnes pratiques



SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS

S'affirmer en situation professionnelle



Compétences visées

Utiliser les techniques d'affirmation de soi.

Les mettre en pratique au quotidien pour construire et entretenir des relations efficaces avec l'ensemble de ses interlocuteurs.

 1 jour de formation

Programme



Utiliser les techniques verbales et non verbales de l'affirmation de soi

- Maîtriser sa posture
- Connaître la signification de ses gestes
- Se servir de ses expressions
- Maîtriser son souffle, son débit
- Varié les intonations, les rythmes

Développer sa confiance en soi

- Bien comprendre le processus de création de l'image de soi
- Analyser ses réactions en situation de stress et les corriger
- Optimiser son stress : utiliser le pouvoir moteur du « bon stress »

Mieux se connaître pour s'affirmer dans son environnement professionnel

- Identifier les différentes problématiques d'affirmation de soi en situation de travail
- Apprendre à s'affirmer
- Mieux communiquer pour convaincre et faire partager ses idées
- S'affirmer quotidiennement pour asseoir sa légitimité professionnelle

Travailler en équipe



Re•travailler
dans l'OUEST

Compétences visées



Mieux comprendre la nécessité de respecter les règles régissant la vie au travail.

Mieux se connaître et reconnaître les autres pour établir des relations harmonieuses.

Comprendre les conséquences du non-respect des règles de vie pour les collègues et pour l'image de la structure.

Réfléchir au fonctionnement d'une équipe au travail et de leur implication dans la mission collective.



3 jours de formation

Programme



Le cadre de la communication professionnelle

Le danger des « à priori » et des jugements de valeur

Respecter le point de vue des autres et accepter les différences

Le règlement intérieur, à quoi ça sert ?

Les règles de politesse en société

Lister les comportements à adopter vis-à-vis des collègues

Expliquer que l'entreprise est un lieu de vie qui permet de : mettre des choses en commun, produire, vivre en groupe

Lister les bons comportements à adopter

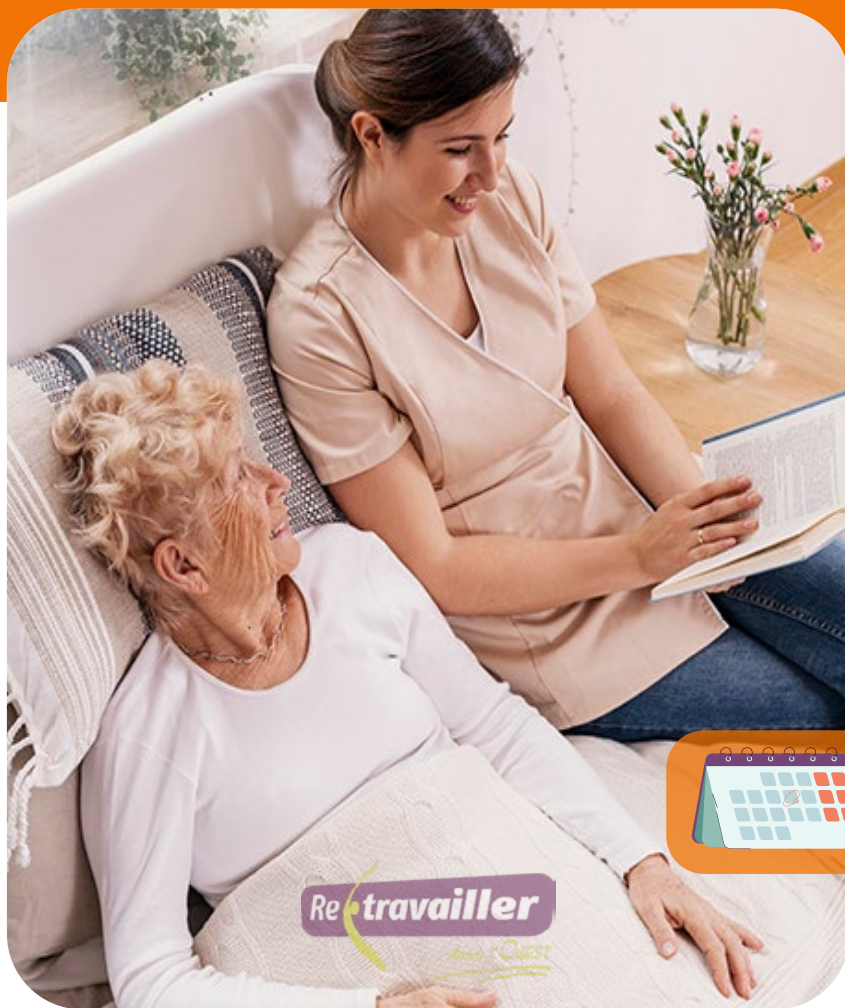
Elaboration d'un guide de bonnes pratiques



SERVICES À LA PERSONNE & AUX COLLECTIVITÉS

Accompagnement fin de vie	p.96
Aide à la toilette	p.97
Bienveillance et bientraitance dans la relation d'aide (encadrant)	p.98
Bienveillance et bientraitance dans la relation d'aide (équipes)	p.99
Entretien du cadre de vie et relation client à domicile	p.100
Entretien du linge	p.101
Gérer les comportements difficiles des enfants à l'école	p.102
Gestes et postures : Manipulation de personnes dépendantes	p.103
Intervenir au domicile d'une personne en situation de handicap	p.104
Intervenir auprès d'enfants en situation de handicap scolarisés	p.105
Nettoyage des locaux	p.106
Préparation des repas	p.107
Prévenir les accidents domestiques	p.108
Techniques de nettoyage du domicile	p.109
Techniques de repassage	p.110
Techniques de vitrerie	p.111

Accompagnement fin de vie



Compétences visées



Appréhender et connaître les représentations autour de la fin de vie.

Identifier les besoins fondamentaux de la personne en fin de vie.

Adopter la posture professionnelle d'accompagnant d'une personne en fin de vie.

Adapter sa communication auprès de la personne en fin de vie.



1 jour de formation

Programme



Qu'est-ce que la fin de vie ?

Soins curatifs et palliatifs

Les besoins fondamentaux (Henderson...)

Confort physique et prise en compte de la souffrance morale
Caractère pluridisciplinaire de la prise en charge

La relation d'aide, l'écoute

La notion d'attachement
L'implication et la prise de distance des parents et aidants
Anticipation et prévention des situations de violence et d'agressivité

La posture professionnelle

Une juste distance professionnelle
Convictions personnelles et actes professionnels



Aide à la toilette



Compétences visées

Aider à l'habillage et au déshabillage.

Aider à la toilette au lit.

Aider à la toilette au lavabo.

Respecter les principes déontologiques de bientraitance et de respect de la dignité de la personne.



1 jour de formation

Programme



Le rôle et les limites de l'intervenant à domicile

Besoins d'hygiène et respect des capacités, des références culturelles et culturelles et des habitudes de vie
Distinction entre aide à la toilette (aidant) et soin d'hygiène (soignant)

Aide à l'habillage et au déshabillage, à la toilette

Prise en compte de la personne dans sa globalité (besoins, demandes, pudeur...) et aptitudes relationnelles
Connaissance du matériel, des produits et des protocoles et gestes techniques adaptés (visage, corps, cheveux....)
Adaptation de son niveau d'aide au type de dépendance et au niveau d'autonomie
Confort et sécurité

Bientraitance et respect de la dignité de la personne

Bientraitance, dignité et préservation de l'autonomie de la personne aidée

SERVICES À LA PERSONNE & AUX COLLECTIVITÉS

Bienveillance et bientraitance dans la relation d'aide – Encadrants



Compétences visées



Connaître le cadre réglementaire.

Mettre en œuvre un encadrement qui fasse référence en matière de respect du droit et des personnes.

Veiller à l'implication et à la disponibilité de l'encadrement.

Animer la culture de la bientraitance.

Communiquer efficacement auprès des équipes.

Mettre en place une démarche pédagogique efficace.



1 jour de formation

Programme



Le cadre réglementaire

Le Code de l'Action Sociale et des Familles, le Code Pénal, le rôle de l'ARS dans la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance

Le cadre de la maltraitance

Le concept de maltraitance

La lutte contre la maltraitance : définitions, identifications, sanctions, conduite à tenir

Le développement de la bientraitance

Le respect des droits des usagers/résidents, les outils règlementaires, les méthodes et les procédures liées au développement de la bientraitance

Rôle, missions et responsabilités des encadrants

La lutte contre la maltraitance : postures à adopter, sanctions à mettre en place

L'animation de la démarche et des procédures liées au développement de la bientraitance



SERVICES À LA PERSONNE & AUX COLLECTIVITÉS

Bienveillance et bientraitance dans la relation d'aide – Équipes



Compétences visées

Instaurer des moments d'échanges réguliers.

Appliquer les règles d'une communication verbale et non verbale bienveillante dans sa posture professionnelle.

Favoriser les possibilités d'autonomie de la personne dans les gestes du quotidien.

Identifier les situations de maltraitance.

Repérer les interlocuteurs à contacter en cas de maltraitance.



1 jour de formation

Programme



Le cadre réglementaire

Le Code de l'Action Sociale et des Familles, le Code Pénal, le rôle de l'ARS dans la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance

La législation en lien avec le cadre d'intervention à domicile

La lutte contre la maltraitance

La lutte contre la maltraitance : définitions, identifications, sanctions

La conduite à tenir en cas d'identification d'un cas de maltraitance

Le développement de la bientraitance

Concept de bientraitance

Respect des droits, des besoins, de l'autonomie des usagers / des résidents

Principes de sécurité et de protection de la personne aidée

Communication avec la personne et sa hiérarchie

SERVICES À LA PERSONNE & AUX COLLECTIVITÉS

Entretien du cadre de vie et relation client à domicile



Compétences visées



Entretenir le logement avec les techniques et les gestes professionnels adaptés.

Organiser ses prestations dans le respect des consignes et du temps imparti.

Connaître et appliquer les règles d'hygiène et de sécurité adaptées au domicile.

Établir une relation professionnelle dans le cadre d'une prestation d'entretien chez un particulier.

Instaurer une relation de confiance auprès de la personne aidée au domicile.

Prévenir les risques domestiques et travailler en sécurité au domicile d'un particulier.



3 jours de formation

Programme



Planning d'intervention

Organisation d'un entretien courant, hebdomadaire ou de fond

Réglementation et sécurité

Manipulation des produits

Connaissance des matériels et produits d'entretien courants

Techniques de nettoyage

Nettoyage et désinfection
Dépoussiérage et lavage des sols et surfaces
Vitrerie
Entretien des appareils ménagers et du matériel d'entretien

Organisation du travail

Fiche de poste, EPI, EPC
Méthodes : successive ou en batterie
Les actions correctives et l'auto-contrôle

Sensibilisation aux méthodes écologiques de nettoyage

Gestes et postures

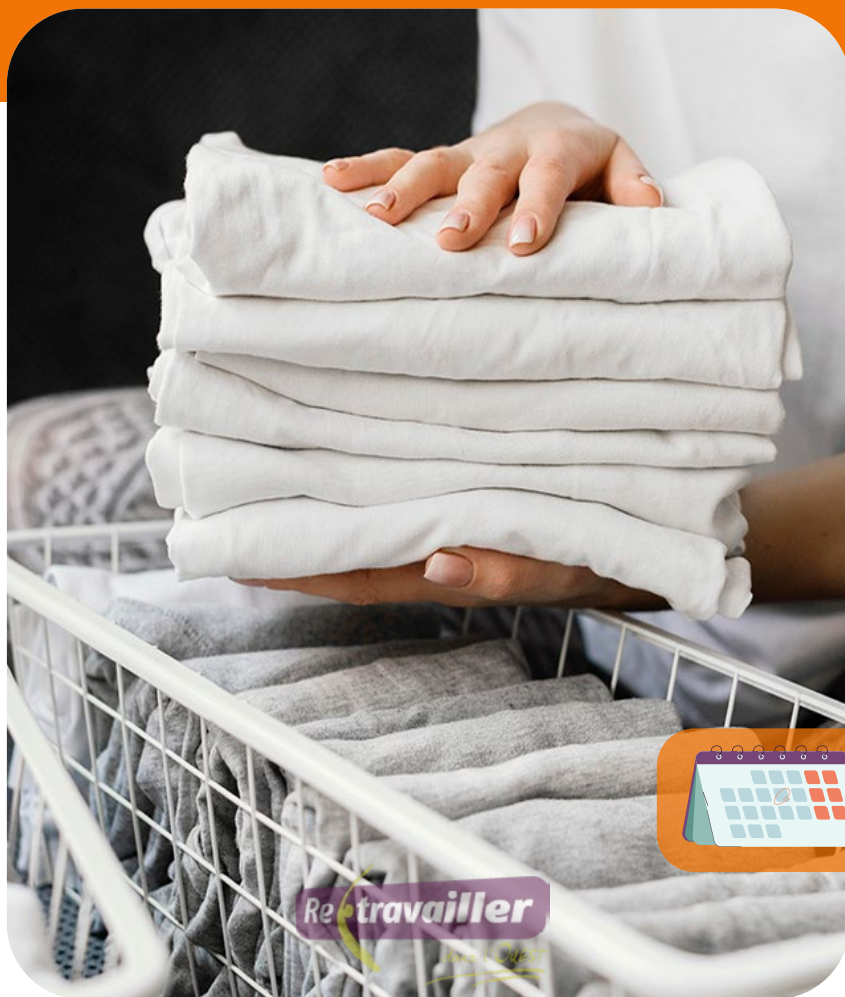
Principes ergonomiques et positions clés liés aux missions

Attitude professionnelle

Hygiène, distance, secret professionnel et discrétion



Entretien du linge



Compétences visées

Connaître le matériel lié à l'entretien du linge.

Gérer le linge sale, du stockage au lavage.

Savoir organiser l'entretien du linge du lavage au séchage.

Savoir remettre en état les vêtements avant leur lavage.

Contrôler visuellement le résultat de son travail.



1 jour de formation

Programme



Le linge sale, du stockage au lavage

Préparation, tri du linge sale et traitement des tâches
Organisation et procédés de lavage

Organiser l'entretien du linge, du lavage au séchage

Adaptation et choix du mode de lavage
Étendage du linge
Utilisation de la machine à laver et du sèche-linge

Remise en état des vêtements avant leur lavage

Apprentissage de quelques points de couture : un ourlet, un bouton, un surfilage...

Le matériel lié à l'entretien du linge

Modes d'emploi et techniques d'entretien
Notions de consommation (machine à laver, sèche-linge, fer à repasser, centrale vapeur...).

Contrôle visuel

SERVICES À LA PERSONNE & AUX COLLECTIVITÉS

Gérer les comportements difficiles des enfants à l'école



Compétences visées



- Identifier les « comportements difficiles ».
- Identifier les troubles du comportement.
- Connaître les leviers au niveau de l'environnement de l'élève.
- Connaître les leviers d'action au niveau de l'enfant.
- Construire avec l'élève une dynamique de progrès.
- Instaurer un dialogue constructif avec les membres du personnel et la famille.



2 jours de formation

Programme



Comportements difficiles ou troubles du comportement

Attitudes et comportement : des messages donnés par l'enfant

Communication

Modes de communication (verbale, non-verbale, para-verbale)

Accompagnement de la gestion des émotions : dédramatiser, recadrer, expliquer, faire s'exprimer

Contextes et cadre de référence

Mise en place d'un cadre de référence

Prise en compte des différents contextes (cour, cantine, sorties...)

Transmission de valeurs par le biais de codes et de règles de bonne conduite en collectivité

Gestion de la situation difficile

De l'observation spontanée à l'observation construite et de l'interprétation aux faits

Canalisation de la situation difficile

Les différentes réponses aux situations difficiles : l'évitement – la confrontation

Dynamique de progrès

Observation, dialogue avec l'élève et partage de la dynamique avec l'équipe éducative

Les leviers de réussite d'une relation adulte/enfant dit difficile

Dialogue avec la famille

Première rencontre : préparation, trucs et astuces

Recherche conjointe de solutions

Gestes et Postures : Manipulations de personnes dépendantes



Re-travailler
dans l'Ouest



2 jours de formation



Compétences visées

Comprendre les formes de dépendance et les tâches à accomplir en accord avec la personne.

Identifier les limites de la personne en fonction de la dépendance et mesurer l'impact physique, psychologique et social sur le quotidien.

Maîtriser, de manière sécurisée, les gestes de soutien lors du déplacement des personnes.

Maîtriser les gestes liés à la toilette, à l'habillage et au déshabillage des personnes.

Utiliser les matériels de manutention et d'aide aux actes du quotidien.

Programme



Notions d'anatomie et de biomécanique

Dépendance

Définition et différents types de dépendance
Dépendance et estime de soi
Relation d'aide et bientraitance

Matériels de déplacement et équipements de manutention de la personne

Fauteuils, déambulateurs, canne...
Lit médicalisé, lève-personne, verticalisateur

Gestes techniques

Aide lors des déplacements
Aide lors des différents transferts
Aide aux besoins, habillage, déshabillage, toilette (au lit, à la douche, au lavabo), élimination
Respect de l'intimité, intégrité physique et morale
Actes d'assistance spécifiques : Change, prévention d'escarres, aide à la prise de médicaments

Préservation de sa propre intégrité physique et psychique dans les actes de soutien aux personnes

Gestes et postures adaptés

Intervenir au domicile d'une personne en situation de handicap



Compétences visées



Comprendre les principales caractéristiques liées au handicap.

Adapter sa posture et ses méthodes aux besoins de la personne accompagnée.

Prendre en compte les besoins et les envies de la personne accompagnée.

Favoriser l'autonomie de la personne accompagnée.



3 jours de formation

Programme



Connaître les principaux types de handicap

Origine, manifestations suivant les différents handicaps (physique - mental - psychique - social)
Spécificités de l'hémiplégie et de la tétraplégie
Pathologies de l'enfant et de l'adulte handicapé

Organisation des activités liées au maintien à domicile

Le respect de la personne, de ses besoins et de ses envies, de son intimité
Les activités liées à l'alimentation, l'hygiène, l'entretien du domicile, l'aide nécessaire aux activités du quotidien
La relation d'aide, la bienveillance et la bientraitance, le respect du consentement
L'autonomie de la personne : mise en place de différents dispositifs d'aide et de soutien adaptés

Aspects spécifiques de la relation avec la personne handicapée

Petits gestes quotidiens, stimulation intellectuelle...
La communication verbale et non-verbale

Adaptation de son intervention à l'hygiène de vie de la personne et à sa pathologie

Respect des rythmes du sommeil, des temps de repas
Sensibilisation à la lutte contre la maltraitance
Gestion des imprévus, des urgences...

Posture et relations avec l'équipe d'intervention et la famille

Rôle de chacun et positionnement
Gestion des communications et transmissions à destination des professionnels partenaires
Identification des différents réseaux et systèmes d'aides pour orienter et soutenir la personne
Entretien de l'échange ou prise de distance en fonction des situations



SERVICES À LA PERSONNE & AUX COLLECTIVITÉS

Intervenir auprès d'enfants en situation de handicap scolarisés



Compétences visées



Connaître les différences entre discrétion professionnelle et secret professionnel.

Connaître les différents types de handicap.

Appliquer les techniques et attitudes de l'écoute active et de la reformulation.

Identifier les bonnes méthodes de communication et d'aide.

Élaborer un guide de bonnes pratiques.



2 jours de formation

Programme



Ethique et déontologie professionnelle

- Discrétion professionnelle et secret professionnel
- Notions de tolérance, de jugement de valeur, de non-jugement
- Comportements discriminatoires, hostiles au bon déroulement de la relation

Communication interpersonnelle et codes sociaux

- Communication verbale, non-verbale et para-verbale
- Écoute active et reformulation
- Travail en équipe
- Missions et activités d'une équipe en termes de compétences et d'objectifs collectifs
- Les obstacles qui peuvent entraver l'efficacité d'une équipe

Connaissance du handicap

- Les différents types de handicap

La relation d'aide

- La relation de confiance : gage de réussite de l'accompagnement
- Repérage des différentes attitudes de l'enfant et de vos façons d'interagir

Nettoyage des locaux



Compétences visées



Comprendre la finalité des activités de nettoyage.

Assurer la mise en état de propreté des locaux et du matériel.

Mettre en application les techniques de nettoyage manuel des sols, des vitres...

Faire fonctionner les machines courantes de nettoyage industriel.

Organiser son travail.

Travailler en sécurité.



2 jours de formation

Programme



Planning d'intervention

Organisation d'un entretien courant, hebdomadaire ou de fond
Organisation des tâches, gestion du temps et de priorités

Réglementation et sécurité

Réglementation : responsabilités, produits utilisés, normes européennes
Sécurité : reconditionnement, étiquetage, protection préventive du lieu et des objets

Le chariot de ménage

Familles de produits, étiquettes, pictogrammes et dosages
Les différents matériels
Préparation du chariot en fonction de la nature des locaux

Techniques de nettoyage (sols, vitres, meubles, sanitaires)

Nettoyage et désinfection : cuisine et sanitaires
Entretien des appareils ménagers
Dépoussiérage et lavage des sols et surfaces
Nettoyage spécifiques (vitrierie, boiserie, argenterie...)

Techniques d'ergonomie en situation de travail

Posture professionnelle

Adaptation au contexte d'intervention
Attitudes d'implication et de prise de distance
Tenue professionnelle, hygiène et image de soi
Discrétion et image professionnelle



Préparation des repas



Compétences visées

Connaître les principaux régimes.

Savoir cuisiner des menus simples, adaptés et équilibrés.

Organiser les menus pour une journée ou une semaine.

Savoir évaluer l'apport nutritionnel des menus créés.



1 jour de formation

Programme



Une alimentation équilibrée

- Les différents groupes alimentaires
- L'équilibre alimentaire sur un repas
- L'équilibre alimentaire sur une semaine

Les principaux régimes

- Les régimes
- Les pathologies nécessitant des régimes spécifiques

Des menus simples, adaptés et équilibrés

- Mise en situation

Cuisiner des produits de saison

- Mise en situation

Prévenir les accidents domestiques



Compétences visées

Identifier les risques de la vie quotidienne et les zones accidentogènes.

Connaître la signification des pictogrammes de danger.

Adopter les bons comportements pour réduire les risques.

Respecter les principes essentiels de précaution.

Apprendre les bons réflexes face à un accident de la vie courante.



2 jours de formation

Programme



Les accidents domestiques : chutes, brûlures, etc.

Les risques de la vie quotidienne et les zones accidentogènes

Les dangers possibles dans la maison : cuisine, salle de bain, escaliers, salles de vie, chambres, cave, garage...

Les dangers spécifiques aux activités : bricolage, jardinage, activités sportives...

La réduction des risques et les principes de précaution

Principes de sécurité

Sécurisation du domicile

Protections élémentaires en fonction des activités réalisées

Les bons réflexes en cas d'accident

Comment réagir ?

Les gestes essentiels pour soulager rapidement

Les numéros d'urgences

Les principes d'alerte et de secours

Techniques de nettoyage du domicile



Compétences visées

Utiliser le matériel de nettoyage adéquat en fonction de la mission à réaliser.

Utiliser les produits de nettoyage et d'entretien conformes aux modes d'emploi.

Connaître et appliquer les protocoles d'hygiène adaptés aux missions.

Connaître et appliquer les règles de sécurité.

Entretenir et ranger le matériel d'entretien.



1 jour de formation

Programme

L'optimisation de l'utilisation des produits

- Matériels et produits d'entretien courant
- Respect des dosages
- Propriétés de l'eau et influence de la température

Respect des règles de sécurité

- Reconditionnement, étiquetage fonctionnel et normes européennes
- Réglementation : responsabilités, détergents, désinfectants

Techniques de nettoyage (sols, vitres, meubles, sanitaires)

- Nettoyage et désinfection : cuisine et sanitaires
- Entretien des appareils ménagers
- Dépoussiérage et lavage des sols et surfaces
- Nettoyage spécifiques (vitrierie, boiserie, argenterie...)

Gestes et postures

Techniques de repassage



Compétences visées



Identifier les différents tissus et connaître les protocoles.

Appliquer les techniques de repassage.

Appliquer les techniques de pliage du linge plat et du linge de forme.

Appliquer les bons gestes et les bonnes postures lors de l'activité du repassage.

Contrôler visuellement sa prestation.



2 jours de formation

Programme



L'installation du poste de travail

Les matériels de repassage et leur entretien
Préparation efficace des vêtements avant le repassage

Les textiles

Fibres naturelles et synthétiques, le respect des protocoles
Textiles et températures de repassage

Les techniques de repassage

Repassage et pliage du linge plat : drap housse, taie d'oreiller, serviette de toilette, torchon...
Repassage et pliage du linge de forme : chemise, pantalon, tee-shirt...
Utilisation d'une centrale vapeur
Gestion des tissus délicats
Techniques d'optimisation du temps

Gestes et postures

Techniques de vitrerie



Compétences visées

Préparer et identifier les différents produits et matériels de nettoyage de la vitrerie.

Appliquer les techniques de nettoyage de la vitrerie.

Appliquer les techniques d'entretien des huisseries.

Appliquer les bons gestes et postures liés à l'activité de nettoyage de la vitrerie.

Contrôler visuellement sa prestation.



1 jour de formation

Programme



Les différents produits

Neutre, dégraissant, décapant, détartrant

Les différents matériels

Raclettes, chiffons, lavettes

Les techniques

Nettoyage de la vitrerie (méthode française ou à l'américaine)

Nettoyage et entretien des huisseries

Les gestes et postures

Contrôle visuel du résultat

12

SERVICES AUX ORGANISMES DE FORMATION & ENTREPRISES

Accompagner et suivre un stagiaire-alternant en entreprise	p.113
Accompagner les apprenants en entreprise	p.114
Accompagner les apprenants en formation	p.115
Accueillir et intégrer un stagiaire-alternant en entreprise	p.116
Activités d'apprentissage et d'évaluation	p.117
Animer des séances actives et ludiques	p.118
Animer une formation à distance	p.119
Animer une formation en comodalité	p.120
Animer une formation en présentiel	p.121
Concevoir et animer une classe virtuelle	p.122
Concevoir un contenu autoformatif	p.123
Concevoir une formation multimodale	p.124
Contractualisation et individualisation de la formation	p.125
Créer et déposer une demande d'agrément à un titre professionnel	p.126
Créer une ressource pédagogique interactive avec Genially	p.127
Évaluer les acquis des apprenants	p.128
Intégrer l'Intelligence Artificielle à ses pratiques professionnelles	p.129
L'accessibilité en formation	p.130
L'IA dans la formation professionnelle	p.131
La remédiation en formation	p.132
La veille professionnelle	p.133
Le tutorat en formation	p.134
Les bases de la méthode ADVP	p.135
Les bases des financements de formation	p.136
Les écrits professionnels	p.137
Organiser des séances d'apprentissage en lien avec les situations de production d'une structure d'insertion	p.138
Organiser et gérer une activité de production et encadrer l'équipe dans une structure d'insertion	p.139
Outils numériques pour les professionnels de l'orientation	p.140
Participer à l'accueil, l'accompagnement socioprofessionnel et au suivi des salariés en insertion	p.141
Progression pédagogique d'une formation multimodale	p.142
Réglementation de la formation professionnelle	p.143
Scénario pédagogique et d'accompagnement	p.144
Tester la multimodalité	p.145

Accompagner et suivre un stagiaire-alternant en entreprise



Compétences visées



Maîtriser le cadre légal et réglementaire relatif à l'accueil d'un stagiaire ou d'un alternant.

Mettre en place des situations d'apprentissage au poste de travail.

Gérer les échanges avec le stagiaire / l'alternant et valoriser ses réussites.

Tracer sa progression et la partager avec l'organisme de formation.



1 jour de formation

Programme



Le cadre légal du stage ou de l'alternance

Apprenez à connaître votre stagiaire / alternant

Les méthodes favorisant l'apprentissage

Les techniques du tuteur / maître d'apprentissage

Les modalités de suivi

Les situations complexes



Accompagner les apprenants en entreprise



Compétences visées



Identifier les enjeux des périodes d'immersion en entreprise dans le cadre d'une formation.

Définir les objectifs de la période d'immersion.

Définir les modalités d'accompagnement en entreprise.

Identifier et expliciter les modalités d'apprentissage et de suivi des acquis en entreprise et en assurer le suivi.

Animer des séances de Techniques de Recherche d'Emploi (TRE).



3 jours de formation

Programme



L'accompagnement au développement professionnel des apprenants

Les modalités d'apprentissage en entreprise

Les modalités d'accompagnement en entreprise

L'animation des TRE (Techniques de Recherche d'Emploi)

Accompagner les apprenants en formation



Compétences visées

Identifier les modalités d'accompagnement adaptés au dispositif et au public de la formation.

Créer un scénario tutorial adapté aux besoins du public et aux modalités pédagogiques.

Permettre aux apprenants d'organiser leurs propres apprentissages.

Identifier les freins qui pèsent sur l'insertion de la personne et mettre en place des leviers pour les résoudre.

Identifier et appliquer les obligations QUALIOPF liées au suivi administratif et financier des apprenants.



2,5 jours de formation

Programme



Le scénario d'accompagnement : Cartographie des modalités d'accompagnement, définition des rôles et missions du formateur tuteur

L'organisation des apprentissages : stratégies d'auto-organisation et d'autorégulation, structuration du travail personnel, Organisation du suivi des parcours individualisés

Les freins à l'insertion : Typologie des freins, identification et diagnostic, Actions de remédiation, méthodologie

La gestion administrative : exigences QUALIOPF, Organisation documentaire, process et modalités de suivi

Accueillir et intégrer un stagiaire-alternant en entreprise



Compétences visées

Maîtriser le cadre légal et réglementaire relatif à l'accueil d'un stagiaire ou d'un alternant.

Préparer l'intégration du stagiaire / de l'alternant.

Intégrer le stagiaire / l'alternant.

Évaluer les compétences du stagiaire / de l'alternant.



3h30 de formation

Programme



Le cadre légal du stage ou de l'alternance

La préparation de l'intégration du stagiaire / de l'alternant

L'intégration du stagiaire / de l'alternant

L'évaluation du stagiaire / de l'alternant sur la période d'intégration

Le coût du stagiaire / de l'alternant

Les obligations réglementaires

Activités d'apprentissage et d'évaluation



Re

dans l'éducation



Compétences visées

Identifier les objectifs d'une séquence et les modalités d'évaluation possibles.

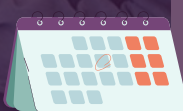
Construire une grille de séance incluant activités et évaluations des acquis.

Identifier les modalités d'évaluation réglementaires dans la formation professionnelle d'adultes.

Formaliser les évaluations dans le parcours de formation.

Appréhender les notions d'accessibilité des contenus pédagogiques et des évaluations.

Concevoir des supports d'animation et d'évaluation adaptés.



3 jours de formation

Programme



La conception de contenus de formation

- Objectifs et modalités d'animation
- Contenus et modalités pédagogiques
- Conception d'activités d'apprentissage

L'évaluation

- Les différents types d'évaluation
- Les modalités d'évaluation réglementaires associées à une formation inscrite au RNCP
- Conception d'activités d'évaluation

Conception d'un support de formation

- Méthode FALC et normes d'accessibilité
- Le graphisme au service de la pédagogie
- Création de supports pédagogiques (apprentissage et évaluation) accessibles et attrayants, favorisant l'engagement des apprenants

Animer des séances actives et ludiques



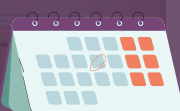
Compétences visées



Construire des situations d'apprentissage utilisant des méthodes actives.

Mobiliser des techniques d'animation ludo-éducatives.

Mobiliser des techniques d'animation pour des grands groupes.



2 jours de formation

Programme



Les mécanismes de l'apprentissage

Le jeu en formation

- Comment le jeu favorise l'apprentissage
- Qu'est-ce qui constitue un jeu ?
- Quels jeux proposer en formation ? et pourquoi ?

Les techniques d'improvisation

- Les techniques d'improvisation en formation

La construction de situations d'apprentissage avec des méthodes actives

- Les méthodes actives
- Les modalités adaptées aux méthodes actives
- L'ingénierie pédagogique : la construction de la séance

La mobilisation des techniques d'animation Ludo pédagogiques

- La Ludopédagogie : définition
- Mobilisation de la Ludo pédagogie



Animer une formation à distance



Compétences visées



Animer une formation à distance.

Tester l'alternance des modalités pédagogiques distancielles : synchrones et asynchrones.

Observer le groupe et adapter son intervention.

Ajuster, remédier aux difficultés.

Analyser sa pratique d'animation.



2 jours de formation

Re-travailler

Programme



Animation d'une séance à distance

- La variété de modalités pédagogiques synchrones et asynchrones
- Le choix des activités et des supports
- L'alternance des modalités
- L'organisation de la séance (outils numériques : outils d'invitation, d'animation et de suivi)
- Mises en situation de durées variables (une activité, une séance, une séquence)

L'observation en animation

- La gestion de groupe
- Identification des facteurs perturbateurs de la formation
- Gestion de la prise de parole
- Gestion de la dynamique de groupe
- Remédiation et valorisation des réussites
- Apaisement des tensions

L'analyse de pratique

- Les enjeux de l'analyse de pratique
- Méthodologie de l'analyse de pratique
- Analyse de pratique des mises en situation d'animation



Animer une formation en comodalité



Compétences visées



Organiser une séance en comodalité.

Animer une formation en comodalité.

Tester l'alternance des modalités pédagogiques présentielles et distancielles.

Observer le groupe et adapter son intervention.

Analyser sa pratique d'animation.



2 jours de formation

Programme



Organisation de séance

- Les besoins matériels
- L'organisation de l'espace (en présentiel)
- L'organisation des supports (à distance)

Animation d'une séance en comodalité

- La variété de modalités pédagogiques : présentielles, synchrones et asynchrones
- Le choix des activités et des supports
- L'alternance des modalités
- L'organisation de la séance (outils numériques : outils d'invitation, d'animation et de suivi)
- Mises en situation de durées variables (une activité, une séance, une séquence)
- Gestion de la prise de parole
- Gestion de la dynamique de groupe
- Identification des facteurs perturbateurs de la formation
- Remédiation et valorisation des réussites

Analyse de pratique

- Les enjeux de l'analyse de pratique
- Méthodologie de l'analyse de pratique
- Analyse de pratique des mises en situation d'animation

Animer une formation en présentiel



Compétences visées



Préparer et structurer une animation en présentiel adaptée aux objectifs et au public.

Mettre en place une dynamique de groupe.

Adopter une posture et proposer des activités favorisant l'engagement et la participation.

Mobiliser différentes techniques d'animation pour favoriser l'apprentissage et les interactions.

Identifier les difficultés d'apprentissage, diagnostiquer les relations difficiles ou conflictuelles et y répondre.

Analyser et évaluer sa pratique.



4 jours de formation

Programme



Organisation d'une séance

- Le déroulé pédagogique de la séance
- Les ressources matérielles nécessaires à l'animation de la séance
- L'organisation de l'espace

Animation d'une séance présentielle

- Posture, rôles et savoir-être du formateur/de l'animateur
- L'organisation de l'animation, l'enchaînement des activités
- La dynamique de groupe
- Les techniques d'animation actives
- La communication (verbale, non-verbale, paraverbale)
- La gestion des consignes
- L'observation et l'identification des difficultés rencontrées par les apprenants
- La gestion des situations difficiles et des aléas
- Le maintien de la motivation et de l'attention sur la durée
- Test des différentes modalités pédagogiques associées à l'animation présentielle : mise en situation

Analyse de pratique

- Les principes de l'analyse de pratique
- Prise de conscience et développement de son style d'animation
- Prise de recul sur ses pratiques à adapter, améliorer

Concevoir et animer une classe virtuelle



Compétences visées



Définir dans quel cadre la classe virtuelle apporte une valeur ajoutée à la formation.

Déterminer les conditions de réussite de la classe virtuelle.

Concevoir une séquence pédagogique adaptée au format.

Animer la classe virtuelle en adoptant une posture adaptée à la modalité distancielle synchrone.



3h30 de formation

Programme



Les bénéfices et conditions de réussite

Quelle valeur ajoutée ?

Les conditions de réussite d'une classe virtuelle

Concevoir une classe virtuelle

Définir les objectifs pédagogiques

Préparer les supports

Séquencer la classe virtuelle

Prendre en compte les fonctionnalités de l'outil utilisé (partage d'écran, création de salles, utilisation du tableau blanc, utilisation d'outils de projection, sous-titres...)

Animer une classe virtuelle

Le démarrage

L'animation de séance



Concevoir un contenu autoformatif



Compétences visées



Comprendre les enjeux de l'accessibilité numérique.

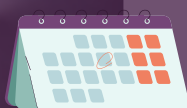
Connaître et appliquer les règles de base de l'accessibilité numérique.

Connaître les modalités de mise à disposition d'un module e-learning.

Concevoir le storyboard du module.

Découvrir et s'approprier un outil de conception graphique.

Concevoir une capsule de formation à l'aide d'un outil de conception graphique.



3 jours de formation

Programme



L'accessibilité numérique

- Les enjeux de l'accessibilité numérique
- Les règles de l'accessibilité numérique
- Outils de mise à disposition de contenus e-learning

Le storyboard

- Analyse des besoins pédagogiques et des profils d'apprenants visés
- Identification des enjeux du module, de la capsule de formation : objectifs, activités, supports, modalités d'évaluation...
- Stratégies de scénarisation
- Choix des supports d'apprentissage (texte, vidéos, quiz, etc.)
- Conception d'un storyboard

La conception d'un contenu autoformatif

- Découverte et prise en main d'un outil de conception graphique
- Conception d'une capsule autoformatrice
- Implémentation des feedbacks au sein de la capsule
- Méthodologie du recettage (test, relecture et amélioration continue)

Concevoir une formation multimodale



Compétences visées

- Déterminer les objectifs de la formation.
- Déterminer les modalités d'évaluation de la formation.
- Construire le parcours de formation.
- Identifier les modalités pédagogiques adaptées.
- Évaluer le coût du parcours de formation.



3 jours de formation

Programme



- Les objectifs de formation
- L'évaluation
- L'ingénierie de formation
- Les modalités pédagogiques
- L'articulation du parcours de formation
- Le coût de la formation

Contractualisation et individualisation de la formation



Compétences visées



Préparer et animer une réunion d'information collective.

Recueillir l'adhésion des candidats.

Maîtriser les obligations réglementaires liées à la sélection et à l'individualisation des parcours.

Prévoir les modalités de sélection des candidats.

Animer l'étape de sélection.

Construire les outils d'évaluation des préacquis (positionnement).

Formaliser l'individualisation de la formation (contrat de formation, Plan Individuel de Formation).



4 jours de formation

Programme



L'information collective

Rappel de la réglementation au regard de la communication en amont de l'entrée en formation.

Préparation des outils de présentation de la formation.

Mise en situation : animation de la réunion d'information collective.

La sélection

Rappel de la réglementation au regard du processus de sélection et des principes déontologiques liés.

Préacquis et prérequis.

La sélection : étape de validation des prérequis.

Identification des prérequis de son action de formation.

Choix des modalités de vérification des prérequis.

Création des tests ou épreuves de sélection.

Animation d'un entretien de sélection.

L'individualisation

Individualisation et personnalisation.

Les critères QUALIOPi et leur traduction concrète sur le terrain.

Choix des modalités de positionnement et d'individualisation du parcours de formation.

Création des tests ou épreuves de positionnement.

La contractualisation

SERVICES AUX ORGANISMES DE FORMATION & ENTREPRISES

Créer et déposer une demande d'agrément à un Titre professionnel



Compétences visées



Connaître et maîtriser la procédure de demande d'agrément.

Construire une demande d'agrément dans le respect de la procédure et des obligations réglementaires.

Déposer la demande et suivre son avancement.



1 jour de formation

Programme



Les bases du Titre Professionnel et de l'agrément

Les étapes de la démarche

Les parties à construire

Création des plannings prévisionnels

Création du déroulé de session

Création du tableau de suivi de l'insertion professionnelle des candidats

Le suivi de l'instruction

Les informations figées dès l'instruction et les informations modifiables tout au long de la démarche

Les modalités de suivi de l'instruction



SERVICES AUX ORGANISMES DE FORMATION & ENTREPRISES

Créer une ressource pédagogique interactive avec Genially



Compétences visées



Maîtriser les fonctionnalités de base de Genially.

Créer une ressource interactive sur Genially.

Tester l'interactivité de la ressource.



2,5 jours de formation

Retravailler
dans l'OUEST

Programme



Ressource pédagogique interactive

Prise en main de Genially

- Niveau 1 : Images / Textes / Animations / Interactivité
- Niveau 2 : Template / Smart blocks / Widgets / Navigation
- Niveau 3 : Questions interactives / Arborescence avec branchements / Intégrations tierces

Théorie cognitive de l'apprentissage multimedia

- Surcharge cognitive
- Principe de cohérence, signalisation, redondance, continuité, segmentation

Les bonnes pratiques

- Composition graphique ; Droit d'usage / Creative commons
- Théorie cognitive de l'apprentissage multimedia

Optimiser et magnifier le contenu

- Rendre le contenu : plus lisible / plus compréhensible
- Associer composition graphique et accessibilité du contenu
- La méthode FALC (Facile à Lire et à Comprendre) et les règles de base de l'accessibilité numérique

Évaluer les acquis des apprenants



Compétences visées



Connaître les différents types d'évaluation et identifier les modalités d'évaluation les plus adaptées à son public.

Identifier les indicateurs et critères d'évaluation adaptés à l'évaluation des compétences.

Construire des grilles d'évaluation adaptées.

Identifier les modalités d'animation des temps dédiés à l'évaluation.

Analyser sa pratique d'évaluation.



2 jours de formation

Programme



L'évaluation

Les différents types d'évaluation : diagnostique, formative, sommative

Les modalités d'évaluation : par les pairs, auto-évaluation, mise en situation, test, etc.

Le degré de formalisation de l'acte d'évaluation : évaluation formelle ou informelle

Zoom sur les modalités d'évaluation réglementaires (dans le cadre d'une formation inscrite au RNCP)

La conception des évaluations

La pertinence du choix des modalités d'évaluation

Les critères et indicateurs d'évaluation : identification et choix des critères au regard de la/des situation-s d'évaluation choisie-s

La grille d'évaluation et sa notice d'utilisation

L'animation de l'évaluation

L'analyse de pratique

Les enjeux de l'analyse de pratique

Méthodologie de l'analyse de pratique

Analyse de pratique des situations d'évaluations choisies



Intégrer l'Intelligence Artificielle à ses pratiques professionnelles



Compétences visées

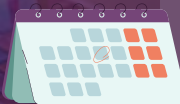


Utiliser l'IA avec discernement, en respectant la légalité et l'éthique.

Connaître et tester les outils majeurs.

Maîtriser l'art du prompt.

Intégrer l'usage de l'IA à ses pratiques professionnelles.



1 jour de formation

Programme



Considérations générales

Définition et concepts clés : IA, machine learning, deep learning, LLM, ...
Exemples concrets d'applications professionnelles
Capacités et incapacités de l'IA
Limites et zones d'ombre de l'IA pour un usage raisonné, dans la limite de la légalité (droit d'auteur...)
Discussion sur les limites, enjeux éthiques et impacts organisationnels

Les outils majeurs

Tour d'horizon des outils généralistes (Chat GPT, Mistral, Perplexity, Google LM, Gamma...)
Techniques d'utilisation des outils et première prise en main
Démonstrations pratiques : rédaction d'emails, création de contenu, synthèse de données

L'art du prompt

Rédaction de prompts de qualité
Niveau basique : prompts de base et bonnes pratiques
Niveau avancé : prompt avancé
Optimisation d'un processus métier (exemple : gestion de tâches répétitives)
Utilisation d'un outil IA pour analyser des données ou générer un rapport

Création d'un « assistant » IA personnalisé pour ses besoins professionnels

Identification des tâches que l'on peut déléguer à l'IA à son poste de travail
Rédaction de prompts permettant l'optimisation de ses tâches

L'accessibilité en formation



Compétences visées



Comprendre la notion d'accessibilité et ses enjeux en formation.

S'approprier les règles d'accessibilité.

S'approprier des outils de conception de supports.

Créer un support accessible.

2 jours de formation

Programme



L'accessibilité en formation

Comprendre et s'approprier la notion d'accessibilité

Les enjeux de l'accessibilité

Les règles de l'accessibilité, l'exemple de la méthode FALC (Facile à Lire et à Comprendre)

Conception d'un support accessible

Découvrir des outils graphiques permettant la conception de supports attrayants

Expérimenter la méthode FALC sur un support pédagogique

Rendre son support accessible

L'IA dans la formation professionnelle



Redans l'OUEST

Compétences visées



Connaître le fonctionnement de l'IA et ses enjeux.

Identifier les limites de l'IA dans sa pratique.

Maîtriser les bases du prompt.

Découvrir et tester les outils utiles et leur usage possible dans le cadre de la formation professionnelle.



1 jour de formation

Programme



L'IA en question

- Connaître le fonctionnement des IA
- Identifier les IA connus
- Identifier les limites de l'IA (hallucinations, impact écologique, propriété intellectuelle)

Le prompt

- Connaître les bases du prompt sur Chat GPT
- Produire des prompts efficaces

Les outils

- Les outils IA mobilisables (Chat GPT, Gamma, Canva, etc.)
- Tester le prompt sur les outils
- Identifier les possibilités d'usage des IA dans le cadre de la formation professionnelle

La remédiation en formation



Compétences visées



Associer des stratégies de remédiation aux difficultés d'apprentissage rencontrées par les apprenants.

Identifier les façons de rendre les apprentissages autant que la remédiation accessibles à toutes et tous.

Mettre en place des activités de remédiation.

Conduire un entretien de remédiation.



2 jours de formation

Programme



Les difficultés d'apprentissage

- Troubles DYS
- Déficits de l'attention (avec ou sans hyperactivité)
- Difficultés rencontrées par les adultes en formation professionnelle

Remédiation et accessibilité

- Identification des modalités d'animation et de remédiation adaptées aux différents profils
- Rappel des lois relatives au handicap (réglementation de droit commun, QUALIOPI...)
- Notions d'aménagements et de modalités de compensation
- Formation et accessibilité
- Identification des modalités d'animation et de remédiation accessibles

Scenarii alternatifs

- Mise en pratique : propositions de remédiations sur des activités déjà éprouvées par les participants.

Remédiation individuelle

- Préparation et conduite d'entretien de remédiation individuel
- Mise en pratique : animation d'entretien

La veille professionnelle



Compétences visées



- Comprendre les enjeux de la veille
- Construire une base de données de veille : réglementaire, métier, technico-pédagogique
- Partager et mettre à jour sa base de données



1 jour de formation

Programme



Veille

- Identifier les enjeux de la veille
- Identifier les différents types de veille à réaliser : réglementaire, métier, technico-pédagogique

Construire, partager et mettre à jour une base de données de veille

- La veille professionnelle dans son domaine de spécialité
- La veille réglementaire : relative à la formation professionnelle, au métier et diplômes associés, à la qualité, aux financements
- La veille technico-pédagogique : déroulés pédagogiques, supports de formation, MOOCS, outils et innovations pédagogiques
- Construire et amender la base de données
- Partager la base de données

Le tutorat en formation



Compétences visées

Comprendre et mettre en œuvre les principes et méthodes de tutorat à distance.

Communiquer efficacement avec les apprenants via les outils numériques synchrones et asynchrones.

Construire une grille de suivi partagée entre formateur, tuteur, apprenant.

Passer des consignes pour les séances en autonomie et semi-autonomie.

Suivre l'assiduité et l'avancée des travaux des apprenants, repérer les difficultés et activer rapidement des démarches de remédiation.

Organiser des temps de feedbacks, de soutien individuel et collectif adaptés aux besoins.

Justifier des travaux réalisés en autonomie.

Accompagner la prise en main d'outils distanciels et proposer une assistance de 1er niveau.



2 jours de formation

Programme



Le cadre du tutorat

Panorama du tutorat dans les dispositifs de formation à distance
Missions du tuteur : animation, soutien, suivi, remédiation, évaluation
Postures et compétences relationnelles en tutorat distanciel
Outils et moyens de communication synchrones et asynchrones

Animation du tutorat

Engagement et mobilisation de l'apprenant à distance
Passage des consignes pour les activités en autonomie et en semi-autonomie
Détection et accompagnement des difficultés

Suivi et traçage des activités tutorées

Contrôle d'assiduité
Outils de suivi des apprentissages (grille de suivi, évaluations...)
Organisation et planification des interventions tutorales

Remédiation individuelle

Gestion du temps et individualisation du suivi
Préparation et conduite d'entretien de remédiation individuel
Mise en pratique : animation d'entretien

Outils de guidance distanciels

Accompagnement à la prise en main des outils de communication distanciels (synchrone et asynchrone)
Assistance de 1er niveau

Les bases de la méthode ADVP*



Compétences visées



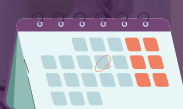
Adapter sa posture d'accompagnateur.

Nommer et expliquer les 4 étapes de l'ADVP.

Identifier les outils d'exploration de soi (papiers et numériques).

Interpréter les résultats de tests.

Définir un plan d'actions.



5 jours de formation

Re-travailler

*Activation du Développement Vocationnel et Personnel

Programme



La posture du Conseiller

Comprendre et adopter la posture de l'accompagnateur dans une approche centrée sur la personne
Connaître les bases théoriques (humaniste, Rogerienne)

Introduction à l'ADVP

Connaître les fondements théoriques et historiques de la méthode ADVP
Identifier l'utilité de la méthode
Comprendre les étapes de vie (entre deuil, crise et transition)

Les 4 étapes de l'ADVP

Nommer et expliquer les objectifs des étapes (Exploration, cristallisation, spécification, réalisation)

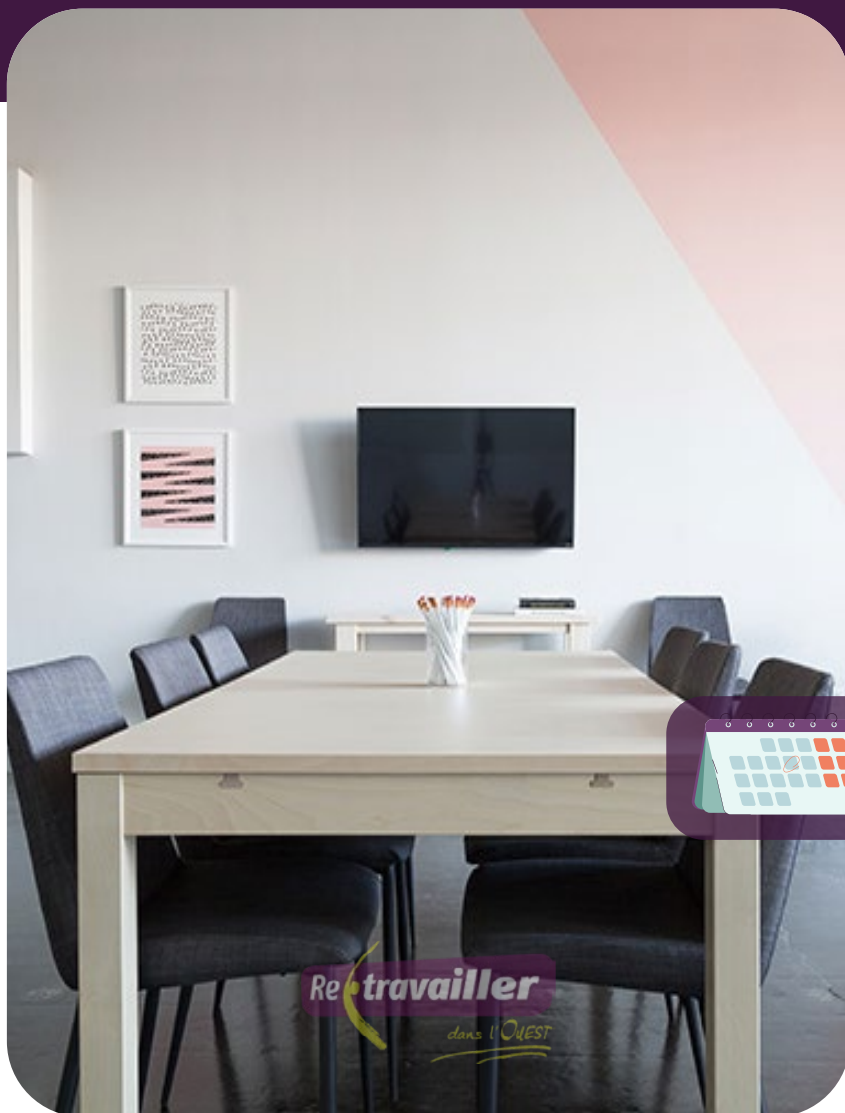
Les outils d'accompagnement

Découvrir et savoir utiliser les outils papiers d'exploration de soi (personnalité, valeurs, compétences, intérêts)
Découvrir et savoir utiliser les outils numériques d'exploration de soi (personnalité, valeurs, compétences, intérêts)
Interpréter et transmettre les résultats

Le plan d'actions

Définir des objectifs SMART
Nommer les outils d'aide au suivi du plan d'actions

Les bases des financements de la formation



Compétences visées



Comprendre le cadre général du financement de la formation professionnelle.

Comprendre les démarches et attentes des montages de dossiers de financement.

Découvrir les supports utiles à la préparation de montage de dossiers.



1 jour de formation

Programme



Introduction aux financements de la formation

Connaître l'historique du financement de la formation et le contexte légal

Nommer les acteurs principaux de financement (France Travail, Région, CPF, OPCO, employeur, personnel...)

Les dispositifs de financement

Nommer les financements possibles selon le statut du bénéficiaire (salarié, demandeur d'emploi)

Connaître les étapes et délais administratifs pour solliciter les financements, les critères d'éligibilité

Connaître les outils de gestion de montage de dossiers de financement

Découvrir des supports permettant de faciliter les montages de dossiers (ex : PTP)



Les écrits professionnels



Compétences visées



Connaître et appliquer les règles qui régissent les écrits professionnels.

Rédiger des écrits professionnels efficaces, respectueux de la réglementation et des règles de déontologie.

3h30 de formation

Programme



Les règles des écrits professionnels

- Qu'entend-on par écrits professionnels ?
- Les règles déontologiques et éthiques
- Les informations à ne pas communiquer
- Les différents types d'écrits professionnels

Faits, opinions, sentiments

- Qu'est-ce qu'un fait ?
- Qu'est-ce qu'une opinion ?
- Qu'est-ce qu'un sentiment ?

La réglementation

- Le droit au respect de la vie privée
- La réglementation concernant la discrimination
- Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- Les notions de « données personnelles » et de « données sensibles »

Organiser des séances d'apprentissage en lien avec les situations de production d'une structure d'insertion



Compétences visées



- S'approprier la méthodologie d'analyse du travail.
- Concevoir des situations de travail apprenantes et une progression pédagogique.
- Créer l'évaluation d'une situation d'apprentissage.
- Diagnostiquer les préacquis et les difficultés d'apprentissages rencontrés par les salariés.
- Anticiper les ressources nécessaires à la situation de travail.
- Sélectionner et/ou créer des supports d'apprentissage.
- Intégrer les principes et les enjeux de la réflexivité dans une démarche d'apprentissage.
- Animer une séquence de formation en favorisant la réflexion.
- Analyser sa pratique d'animation.
- Mener un entretien de bilan.



10 jours de formation

Programme



Analyse du travail

Conception d'une séquence

- Savoirs, savoir-être, savoir-faire et compétences
- Différents niveaux d'objectifs
- Définition des objectifs de séquences d'apprentissage, collectifs et individuels
- Hiérarchisation des objectifs et des activités
- Création d'une progression pédagogique et d'un déroulé
- Identification des préacquis des participants à la séance

Évaluation

- Différents types d'évaluation et leurs représentations
- Création de l'évaluation d'une situation d'apprentissage
- Observation de l'apprenant en situation de travail et analyse objective de son travail

Préparation & organisation

Animation

- Diagnostic des difficultés d'apprentissage
- Utilisation de la méthode de résolution de problème pour repérer des difficultés
- Techniques d'animation
- Anticipation et adaptation de la mise en œuvre des évaluations
- Mise en œuvre de la réflexivité

Analyse de pratique

- La démarche d'analyse de pratique comme outil d'évaluation de la pratique professionnelle

Entretien de bilan

- Les étapes de l'entretien de bilan
- L'animation d'entretiens de bilan
- Le partage des bilans avec les partenaires internes et externes

Outils numériques et bureautiques



Organiser et gérer une activité de production et encadrer l'équipe dans une structure d'insertion



Compétences visées



- Planifier la production en tenant compte des besoins et des aptitudes de son équipe.
- Gérer la productivité de son équipe, contrôler l'activité et favoriser l'autonomie.
- Animer l'équipe en s'appuyant sur les théories de la motivation et de l'engagement.
- Faciliter et suivre les apprentissages.
- Sensibiliser ses équipes aux règles d'hygiène et de sécurité à leur poste de travail.
- Participer à l'évaluation des risques professionnels et à la prévention.
- Manager les situations difficiles.
- Gérer les conflits.



10 jours de formation

Programme



Organisation du travail de l'équipe & gestion du temps

- Analyse des besoins en ressources humaines, matériel, matière d'œuvre et matériaux
- Identification et appropriation des différents types de planning
- Planification des activités en tenant compte des spécificités de son équipe
- Les notions de productivités et de valeur heure travaillée
- Gestion des aléas et des imprévus
- Optimisation de la production par l'utilisation des outils numériques
- Communication et contrôle des tâches et activités

Les ressorts motivationnels en entreprise d'insertion

- Constitution et animation de l'équipe
- Difficultés d'apprentissage
- Théories de la motivation et de l'engagement
- Expérimentation de méthodes pédagogiques suscitant l'intérêt

Prévention & sécurité en entreprise d'insertion

- Obligations de l'employeur en matière de sécurité et d'hygiène
- Évaluation des risques professionnels
- Identification des risques et règles spécifiques à son secteur
- Sensibilisation de son équipe à ces règles

Communication positive

- Composantes de la communication
- Posture d'accompagnement, champ et limites d'intervention de l'encadrant
- Prise de parole dans le cadre de la relation manager / managé
- Management de situations difficiles et communication en situations de tension
- Gestion des conflits

Outils numériques pour les professionnels de l'orientation



Compétences visées



Faire le point sur ses techniques d'animation de séances TRE.

Accompagner des personnes éloignées des outils numériques à la prise en main de ceux-ci.

Intégrer les outils numériques à la méthodologie de recherche d'emploi.

Animer une séance de TRE incluant l'usage d'outils numériques dédiés.



3 jours de formation

Programme



TRE et prise en main des outils numériques

- Se questionner sur les enjeux et la méthodologie de la recherche d'emploi
- Identifier ses pratiques d'animation
- Identifier les outils numériques dédiés à la recherche d'emploi connus, utilisés, maîtrisés
- Découvrir les outils : Monkey Tie, Padlet, France Travail

Animer en intégrant des outils numériques

- Prendre en compte l'hétérogénéité des apprenants dans l'usage des outils numériques
- Découvrir les aides en ligne (les bons clics...)
- Intégrer l'accompagnement à la prise en main des outils dans son animation
- Tester les outils numériques et les intégrer à une séquence d'animation
- S'entraîner à l'animation en intégrant l'utilisation d'outils numériques



Participer à l'accueil, l'accompagnement socioprofessionnel et au suivi des salariés en insertion



Compétences visées



Comprendre le cadre de l'accompagnement et ses enjeux.

Repérer son rôle et ses fonctions dans l'environnement de l'accompagnement.

Connaître les caractéristiques des publics salariés en insertion, leurs contraintes, leurs freins à l'insertion.

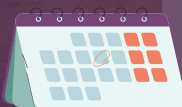
Connaître les différents types de handicap et les possibilités d'aménagements mobilisables.

Connaître les principes éthiques de la relation d'accompagnement et les appliquer.

Évaluer les compétences et progressions métier et comportementales des salariés et en rendre compte.

Rédiger des écrits professionnels en tenant compte des principes déontologiques de l'accompagnement.

Mener des entretiens individuels.



10 jours de formation

Programme



Cadre d'intervention

Cadre et enjeux de l'accompagnement
Rôle et fonction de l'encadrant dans l'environnement de l'accompagnement
Principes éthiques de la relation d'accompagnement
Posture de l'accompagnateur

Caractéristiques des publics

Caractéristiques des publics salariés en insertion
Identification des freins rencontrés par les salariés
Types de handicap et possibilités d'aménagements
Identification des contraintes de la personne accompagnée

Accompagnement

Enjeux et étapes de l'entretien d'accueil
Réalisation d'entretiens individuels en fonction des objectifs préalablement fixés
Évaluation des compétences et progressions métier et comportementales des salariés en insertion
Identification des difficultés et risques de rupture

Travail partenarial

Acteurs de l'accompagnement à la résolution des freins
Rédaction de mails professionnels à destination : des bénéficiaires, des prescripteurs, des partenaires
Prise en compte des principes déontologiques dans sa rédaction d'écrits professionnels
Analyse et partage de la progression des salariés

Outils numériques et bureautiques

Progression pédagogique d'une formation multimodale



Compétences visées

Lire et analyser un cahier des charges

Comprendre les attentes et les besoins des différents publics visés.

Définir les objectifs généraux et opérationnels d'une formation.

Sélectionner et hiérarchiser les contenus en fonction des compétences à développer.

Prendre en compte les enjeux de l'accompagnement et du suivi des apprenants dans la conception du dispositif.



4 jours de formation

Programme



Méthodes d'analyse d'un cahier des charges

Identification des publics et analyse des besoins

Formulation d'objectifs généraux et opérationnels

Structuration et hiérarchisation des contenus de formation

Estimation du temps et des ressources nécessaires

Conception d'un dispositif d'accompagnement et de suivi

Réglementation de la formation professionnelle



Compétences visées

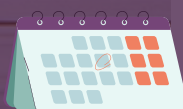


Identifier le cadre d'exercice de la formation professionnelle d'adultes au sens large.

Comprendre le parcours d'un stagiaire du statut de candidat à la fin du suivi post-formation.

Comprendre et analyser un référentiel de compétences et de certification.

S'approprier les indicateurs QUALIOPI et leur application concrète dans le parcours de formation d'un stagiaire.



3,5 jours de formation

Programme



Cadre contractuel de la formation professionnelle d'adultes

- Cadre réglementaire de la formation professionnelle
- Cadre réglementaire des certifications

B.A-ba de la formation professionnelle

- Les étapes de la formation : le parcours du stagiaire du statut candidat à la fin du suivi post-formation
- Traduction opérationnelle du certificat QUALIOPI

SERVICES AUX ORGANISMES DE FORMATION & ENTREPRISES

Scénario pédagogique et d'accompagnement



Compétences visées

Identifier les prérequis associés à chaque partie de la formation afin de construire une progression pédagogique cohérente.

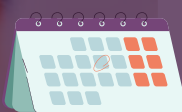
Identifier les difficultés d'apprentissage rencontrées par les stagiaires.

Connaître les méthodes et styles d'apprentissage et les intégrer à son parcours de formation.

Identifier la progression pédagogique d'une formation : l'ordre des apprentissages.

Identifier les acteurs, les postes de coûts nécessaires au fonctionnement de la formation.

Définir les modalités d'accompagnement et de suivi des apprentissages les plus adaptés à sa formation.



3 jours de formation

Programme



La progression pédagogique

- Prérequis et préacquis
- Les prérequis au suivi de la formation
- Les prérequis au suivi d'un bloc de compétences
- Les prérequis au suivi d'un module

Les difficultés d'apprentissage

- Troubles DYS
- Déficits de l'attention avec ou sans hyperactivité
- Autres difficultés

L'adaptation aux styles d'apprentissage

- Les modalités d'identification des styles d'apprentissage
- L'influence des styles d'apprentissage préférentiels sur le travail de l'ingénieur pédagogique

La conception d'un dispositif modulaire et multimodal

- Identification du séquençage de la formation (progression pédagogique)
- Les jalons d'évaluation
- Création d'un synoptique détaillé

Modalités d'accompagnement et de suivi

- Identification des acteurs de la formation
- Identification des coûts à prendre en compte pour le fonctionnement de la formation
- Choix des modalités d'accompagnement et de suivi en fonction de la typologie de la formation, de ses objectifs et des besoins du public visé

Tester la multimodalité



Compétences visées



Identifier les principes de la multimodalité.

Intégrer la multimodalité à ses parcours de formation (classe virtuelle, tutorat, autoformation).

Préparer ses séances en fonction de la modalité prévue.

Animer ses séances en tenant compte des spécificités de la modalité prévue.



3 jours de formation

Programme



Définitions : Multimodalité ; Modalités pédagogiques ; Ingénierie de formation

Concevoir une séquence en classe virtuelle

- Les conditions de réussite, définition des objectifs
- La préparation des supports
- La création du déroulé pédagogique en tenant compte de l'alternance des activités
- La prise en main des fonctionnalités de l'outil utilisé (Teams Éducation, Zoom, ou autres)

Concevoir une séquence de tutorat

- Les conditions de réussite, définition des objectifs
- La préparation des supports
- L'organisation de la séance
- La préparation de la correction et des retours

Concevoir une séquence en autoformation

- Les conditions de réussite, définition des objectifs
- La préparation des supports
- L'organisation de la séance
- La préparation de la correction et des retours

L'alternance des modalités pédagogiques

13



TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

Accompagnement aux écrits attendus pour un diplôme ou une certification p.147

Les outils de recherche d'emploi p.148

Préparer et réussir son entretien d'embauche p.149

Simulation d'entretien d'embauche p.150

Re-travailler
dans l'OUEST



Accompagnement aux écrits attendus pour un diplôme ou une certification



Compétences visées

Comprendre les attentes institutionnelles liées aux écrits certificatifs.

Structurer un écrit long de manière claire, cohérente et argumentée.

Adapter son expression écrite au registre professionnel attendu.

Développer une méthodologie de rédaction favorisant l'autonomie et la progression.

S'approprier des outils facilitant la relecture, la correction et l'amélioration des écrits.



5 jours de formation

Programme



Enjeux des écrits

Typologie des écrits (dossier professionnel, rapport de stage, mémoire, livret de preuves...)
Attendus institutionnels
Critères d'évaluation
Style professionnel, vocabulaire métier, neutralité et clarté rédactionnelle

Analyse du référentiel et des consignes

Lecture guidée des consignes
Analyse du référentiel et/ou du règlement d'examen
Repérage des mots clés et des attentes implicites

Structuration de sa pensée et de ses écrits

Logique de plan : chronologique, thématique, analytique...
Articulation des parties
Introduction et conclusion

Valorisation de son expérience professionnelle

Analyse de pratique
Choix des situations pertinentes
Description factuelle et analyse réflexive

Argumentation et justification de ses choix

Argumentation professionnelle
Illustration par des exemples concrets
Lien théorie/pratique

Méthodologie de rédaction d'un écrit long

Planification et gestion du temps
Découpage des tâches
Méthodes pour éviter le blocage à l'écrit
Techniques de relecture et de correction orthographique et syntaxique
Cohérence globale du document

Accompagnement individualisé sur les productions

Analyse et retours personnalisés des écrits
Ajustements méthodologiques et rédactionnels
Vérification finale des attendus et préparation à la présentation orale

TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

Les outils de recherche d'emploi



Re-travailler
dans l'OUEST

Compétences visées



Créer, mettre en forme et modifier un CV en utilisant les outils numériques.

Valoriser ses compétences et ses atouts dans une candidature, CV et/ou une lettre de motivation.

Concevoir ou adapter son CV en fonction du poste visé.



2 jours de formation

Programme



Les outils de candidature

- Enjeux du CV et de la lettre de motivation
- Les outils d'aide à la conception

Le CV par compétences

- L'identification, la formulation et la valorisation des compétences

Conception d'un CV

- Mise en forme et design attractif
- Mise en valeur des expériences et compétences
- Points de vigilance (erreurs, obsolescence, format inadapté aux logiciels Applicant Tracking System)
- La personnalisation et l'adaptation du CV en fonction de l'offre
- Le texte d'accroche

La lettre de motivation

- Structure générale et éléments essentiels Personnalisation et adaptation de la lettre à l'offre
- Mise en valeur des compétences et expériences pertinentes
- Structure, typographie, mise en page...



Préparer et réussir son entretien d'embauche



Compétences visées



Connaître les différentes phases de l'entretien et s'y préparer.

Construire son argumentaire et le présenter à l'oral.

Identifier les possibles objections et les contrer.



4h de formation

Programme



Objectifs de l'entretien

Pour le candidat et l'employeur

La préparation de l'entretien

Prise de contact préalable

Préparation matérielle (CV-Lettre-documents justificatifs, tenue professionnelle, anticipation du déplacement...)

Les premières phases de l'entretien

Posture et présentation attendues

Importance de la 1ère impression

L'elevator pitch

Le déroulement de l'entretien

L'argumentaire

Les questions possibles en entretien

Les comportements et attitudes à éviter en entretien

La gestion des questions illégales ou déstabilisantes

Le traitement des objections

L'après-entretien

La relance

En cas de candidature retenue : gestion de la suite des échanges jusqu'à l'embauche

En cas de candidature refusée : les questions à poser pour comprendre le refus



TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

Simulation d'un entretien d'embauche



Compétences visées



S'essayer à l'entretien et à l'elevator pitch.

Identifier les axes de progrès à mettre en œuvre pour réussir au mieux ses futurs entretiens d'embauche.



4h de formation

Programme



En groupe de 3 à 6 participants

- Présentation d'offres « fictives » d'emploi choisies par les participants
- Présentation des candidatures de chacun (CV- Lettre de motivation) correspondant à l'offre choisie
- Reprise des éléments importants à appliquer lors de la simulation

En entretien

- Simulation de l'entretien (Recruteur- Candidat) en face à face et/ou en visioconférence (20 minutes environ par participant)
- Débriefing de la mise en situation



TERTIAIRE

Accueillir un public et le renseigner	p.152
Accueillir un public précaire ou en détresse	p.153
Bases du droit social	p.154
Construire et piloter des tableaux de bord	p.155
Exercice comptable & Etats de synthèse	p.156
Gestion commerciale et approvisionnements	p.157
Gestion de projet	p.158
Gestion de conflits en situation de travail	p.159
Gestion des écrits dématérialisés	p.160
Gestion des réclamations et des impayés	p.161
L'accueil à l'ère du numérique	p.162
L'accueil en français et en anglais	p.163
Les bases du droit du travail	p.164
Les écrits de synthèse et de reporting	p.165
Optimisation de ses écrits professionnels avec l'IA	p.166
Optimiser ses outils de communication écrite	p.167
Organisation et gestion des activités et des événements	p.168
Organiser le poste d'Assistante Administrative et Chargée d'accueil	p.169
Pilotage de la démarche RSE	p.170
Pilotage de la GEPP et du PDC	p.171
Pilotage de la performance commerciale	p.172
Pratique du bulletin de paie et gestion des variables	p.173
Préparer et animer une réunion	p.174
Préparer un entretien avec sa hiérarchie	p.175
Prise de note et compte-rendu de réunion	p.176
Prospection téléphonique	p.177
Recruter et intégrer un nouveau collaborateur	p.178
Rédiger efficacement des courriers professionnels	p.179
Réponse aux marchés publics	p.180
Stratégies commerciales, analyse concurrentielle	p.182
Traçabilité, conservation et sécurisation des données	p.183

Accueillir un public et le renseigner



Compétences visées



Maîtriser les techniques d'accueil.

Savoir se situer et identifier sa marge d'action.

Développer son aisance relationnelle.

Adopter une posture d'accueil.

Répondre et renseigner le public.

Réagir de façon adaptée aux situations délicates.



2 jours de formation

Programme



Les bases de l'accueil

- Les clés de la communication en situation d'accueil
- La posture adaptée

Les règles d'un accueil réussi

- La méthode PEPS
- Marques d'intérêt et principes déontologiques

Le questionnement

- L'identification des besoins
- Les différents types de questions et la reformulation

La communication non verbale

Gestion de conflit

- Les règles de base
- Les techniques de gestion



Accueillir un public précaire ou en détresse



Re-travailler

Compétences visées



Repérer les différentes formes de souffrance et de détresse.

Comprendre les principes et les techniques de l'entretien d'aide.

Apprendre à écouter : l'écoute active.

Se positionner lors des entretiens.

Identifier ses propres émotions et les adapter à la situation.

Gérer son stress avant, pendant et après les entretiens.



3 jours de formation

Programme



Que signifie : Accueillir, Aider, Soutenir, Souffrance, Détresse (psychologique, physique, sociale), Urgence

Le repérage des principales causes de détresse et de souffrance

Détresse psychologique, physique et sociale
Mesure et évaluation de la situation

L'entretien d'accueil et d'aide

La posture de l'accueillant
Le juste positionnement de l'accompagnant lors de l'accueil

Gérer ses émotions et son stress

Identification des émotions et des événements déclencheurs

Établir une communication efficace avec les publics précaires, en détresse, en souffrance

5 étapes de la communication

TERTIAIRE

Bases du droit social



Redans l'Océan

Compétences visées



Identifier les principales règles applicables aux relations individuelles et collectives de travail.

Comprendre le rôle, les missions et le fonctionnement des IRP.

Gérer les différents types de contrat de travail et les modalités d'embauche.

Appliquer les règles de modulation et d'aménagement du temps de travail.

Utiliser les conventions collectives comme outil de gestion sociale.

Comprendre le rôle et la procédure devant les prud'hommes.

Analyser une situation et adopter les bons réflexes juridiques en matière sociale.



1 jour de formation

Programme



Les instances représentatives du personnel (IRP)

- Identification et rôle du CSE, délégués syndicaux, missions principales
- Droits et obligations des IRP
- Relations avec la direction et dialogue social

Gestion du personnel

- Gestion administrative
- Suivi des absences, congés, accidents
- Hygiène, sécurité, non-discrimination

Types de contrat de travail

- CDI, CDD, contrats spécifiques
- Conditions de fond et de forme, période d'essai, modification et rupture de contrat

Modulation du temps de travail

- Principes de modulation et annualisation
- Aménagement du temps de travail par accord collectif
- Gestion des heures supplémentaires, temps partiel, délais de prévenance

Conventions collectives

- Définition, portée et articulation avec le contrat de travail
- Utilisation pratique dans la gestion du personnel
- Exemples d'application

Prud'hommes

- Rôle et organisation du conseil de prudhommes
- Principales étapes d'une procédure prud'homale
- Prévention des litiges et bonnes pratiques

Construire et piloter des tableaux de bord : commercial, comptable et RH



Compétences visées



Comprendre et interpréter les données chiffrées de base utiles au pilotage.

Concevoir et structurer un tableau de bord adapté à ses besoins.

Identifier et sélectionner des indicateurs pertinents selon le domaine (commercial, comptable, RH).

Mettre en forme et présenter des données de façon claire (tableaux, graphiques).

Exploiter les tableaux de bord pour le suivi, l'aide à la décision et l'amélioration des performances.



3 jours de formation

Programme



Les fondamentaux de l'analyse des données chiffrées

Grands principes de l'analyse de données
Lecture, interprétation et fiabilisation des chiffres
Notion de ratios, pourcentages, évolutions, écarts

Bases de la création d'un tableau de bord

Définition et utilité d'un tableau de bord
Méthodologie de construction
Sélection des indicateurs clés (KPI)
Structuration, choix des supports (Excel, outils dédiés)
Mise en forme : tableaux, graphiques, synthèses visuelles

Tableaux de bord commerciaux

Objectifs et usages du tableau de bord commercial
Indicateurs clés
Construction et exploitation d'exemples concrets
Visualisation des résultats et aide à la décision

Tableaux de bord comptables

Objectifs et utilité du tableau de bord comptable
Indicateurs financiers
Suivi budgétaire, analyse des écarts, reporting

Tableaux de bord RH

Objectifs et enjeux du tableau de bord RH
Indicateurs RH : effectifs, absentéisme, turnover, masse salariale, formation...
Centralisation et visualisation des données RH
Utilisation pour le pilotage social et la prise de décision



3 jours de formation



Analyser les états de synthèse

Retour
Thématique

Gestion commerciale et approvisionnements : maîtriser les calculs, les documents et les stocks



Compétences visées



Réaliser avec précision les calculs commerciaux (prix de revient, marges, remises, TVA...).

Comprendre et utiliser les principaux documents commerciaux du cycle d'exploitation.

Gérer les ristournes clients et établir le relevé de factures.

Maîtriser les différents modes de règlement, y compris les règlements à crédit.

Mettre en oeuvre une gestion efficace des approvisionnements.

Appliquer les principales méthodes de valorisation des stocks (CUMP, PEPS, coût réel...).



4 jours de formation

Programme



Les calculs commerciaux et la TVA

Les documents commerciaux et le cycle d'exploitation

Les ristournes clients et le relevé de factures

Les modes de règlement et les règlements à crédit

Gestion des approvisionnements

Valorisation des stocks



TERTIAIRE

Gestion de projet



Compétences visées



- Comprendre les concepts, le vocabulaire et les fondamentaux de la gestion de projet.
- Définir, cadrer et structurer un projet (objectifs, livrables, parties prenantes, périmètre).
- Planifier les étapes d'un projet (découpage en tâches, organisation, planning, budget).
- Identifier, anticiper et gérer les risques et aléas du projet.
- Mettre en oeuvre les outils de suivi, de pilotage et de contrôle de l'avancement.
- Communiquer efficacement au sein de l'équipe projet et avec les parties prenantes.
- Clôturer un projet, évaluer les résultats et capitaliser sur l'expérience acquise.



3 jours de formation

Programme



Vocabulaire et concepts clés

- Projet, parties prenantes
- Le cycle de vie du projet
- Triple contraintes : coût, délai, qualité

Cadre et structure du projet

- Objectifs, parties prenantes et périmètre du projet
- Charte et livrables

Planification et organisation

- Découpage en tâches (WBS)
- Planning (Gantt, Kanban)
- Estimation des ressources et des coûts

Gestion des risques

- Identification et analyse des risques
- Plan d'actions, démarche d'amélioration continue et suivi des actions correctives

Pilotage et suivi de lancement

- Indicateurs et tableaux de bord
- La gestion des écarts
- Le reporting

Communication et animation de l'équipe projet

- Gestion des réunions
- Gestion des outils collaboratifs
- Gestion des relations humaines : conflits, motivation, ...

Clôture et capitalisation

- Validation des livrables et bilan
- Retour d'expérience et démarche d'amélioration continue

Gestion des conflits en situation de travail



Compétences visées



Gérer les situations d'insatisfaction et de conflit au travail.

Les identifier et les désamorcer.

Adapter son mode de communication aux différentes personnalités.

Choisir une stratégie d'intervention positive.

2 jours de formation

Programme



La communication interpersonnelle

Les différents modes de communication
Attitudes et comportements leviers de réactions non-désirées

La nature des conflits

L'origine de l'insatisfaction et des conflits
La nature et la fonction du conflit

Faire face à une situation difficile et analyser les mécanismes en jeu

Gestion des émotions et posture adaptée
L'aide et l'escalade
Le recadrage et la dédramatisation

Les différentes réponses aux conflits

Délimitation des champs du conflits
Les stratégies possibles

Des démarches pour les résoudre

Gestion des écrits dématérialisés



Redans l'OUEST



1 jour de formation



Compétences visées

Identifier les grands principes de sécurisation des données.

Identifier les méthodes de gestion électronique des documents.

Créer une arborescence et optimiser ses documents professionnels dématérialisés.

Programme



La sécurisation des données

- La CNIL, ses missions et champs d'actions
- Le RGPD, ses principes et son champ d'application
- Le traitement des données personnelles
- Les grands principes de protection des données personnelles
- Signature, certificat et cachet électroniques

La GED – Gestion Électronique des documents

- Le stockage de documents
- La création de documents dans une solution de GED
- Le parcours d'arborescence et la fonction d'import de fichiers
- La possibilité d'utiliser la commande native Windows « enregistrer sous »
- L'import automatique de documents
- L'indexation et la recherche de documents
- Les circuits de validation
- La diffusion de documents

La sécurisation des données

- Création d'une arborescence efficace et lisible
- Utilisation des fonctions de publipostage Word et Excel
- L'enregistrement au format .pdf
- L'utilisation d'un certificat de signature électronique



Gestion des réclamations et des impayés



Compétences visées

Identifier, analyser et traiter efficacement les réclamations clients.

Utiliser un vocabulaire professionnel adapté à l'excuse et à la justification des process, quel que soit le canal de communication.

Adapter la réponse à la mesure de l'insatisfaction et au contexte de la réclamation.

Gérer les litiges liés aux impayés.

Mettre en place et exploiter des outils de suivi.



3 jours de formation

Programme



Identification et analyse des réclamations

- Typologie des réclamations
- Méthode d'analyse des causes
- Outils de suivi et traçabilité
- Évaluation du niveau d'insatisfaction

Vocabulaire et communication autour de l'excuse et de la justification

- Vocabulaire professionnel de l'excuse
- Justification des process et explications claires
- Exercices pratiques sur différents canaux

Réponse adaptée à la mesure de l'insatisfaction

- Adaptation de la réponse au contexte et au canal
- Gestion des situations sensibles et des clients difficiles
- Création de modèles de réponses écrits et orales et entraînement
- Suivi de la satisfaction post-traitement

Gestion des litiges liés aux impayés

- Lettrage des comptes et identification des anomalies
- Établissement de bordereaux d'anomalies et relevés de créances
- Processus de relance
- Facturation des intérêts de retard
- Gestion des contestations et recours

Outils de suivi et tableaux de bord

- Construction et exploitation des tableaux de bord de suivi des réclamations et impayés
- Indicateurs clés de performance
- Reporting et communication interne

L'accueil à l'ère du numérique



Compétences visées



Renforcer la posture professionnelle des chargés d'accueil numérique.

Développer des connaissances en usage numérique et comment les transmettre.

Développer une capacité de veille sur le sujet.



2 jours de formation

Programme



Savoirs numériques

- Navigation sur les outils numériques (cloud, outils collaboratifs, services en ligne)
- Protection des données et sécurisation de l'environnement numérique
- Résolution de problèmes techniques de niveau 1
- Vérification des sources et information du public

Posture professionnelle

Accueillir pour mettre en confiance

- L'accueil sur-mesure
- Le rôle et la fonction de l'accueil, les comportements facilitants
- L'adaptation de l'accueil à tous types de publics

Renseigner précisément et efficacement

- Faire faire ou faire à la place de ?
- L'accompagnement et l'autonomisation

Orienter

- L'orientation vers le(s) service(s) compétent(s)
- Une orientation efficace : méthodes de vérification de l'orientation



L'accueil en français et en anglais



Compétences visées

Maîtriser les bases de la communication professionnelle en français et en anglais.

Accueillir, renseigner et orienter un visiteur ou un interlocuteur au téléphone en français et en anglais.

Adopter une posture professionnelle adaptée en situation d'accueil.

Gérer les situations conflictuelles ou difficiles avec calme et efficacité, en français comme en anglais.



4 jours de formation

Programme



Les bases de la communication professionnelle

Principes de la communication orale et non-verbale
Écoute active, reformulation, gestion des émotions
Spécificités interculturelles en contexte d'accueil

Accueil téléphonique en français et en anglais

Prise d'appels, identification et orientation de l'interlocuteur
Formules de politesse, gestion des demandes et transferts d'appels
Prise et transmission de message

Accueil physique en français et en anglais

Techniques d'accueil en face à face
Présentation de soi et de l'entreprise
Renseignement, orientation, accompagnement d'un visiteur
Vocabulaire et expressions clés en anglais

Posture professionnelle en situation d'accueil

Attitude, gestuelle, présentation
Gestion de l'affluence et du stress
Communication positive et assertivité
Image professionnelle et confiance en soi

Gestion des situations conflictuelles

Identification des sources de tension
Techniques de gestion de conflits (écoute active, reformulation, désamorçage, gestion des émotions)
Travail sur le calme et la fermeté de l'expression en français et en anglais

Les bases du droit du travail



Re| |
| --- |
| travailler |
| dans l'OUEST |



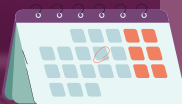
Compétences visées

Connaître les formalités d'embauche.

Connaître ses droits et ses devoirs en tant que salarié.

Connaître les instances représentatives des salariés et de leur protection.

Connaître les règles de départ d'une entreprise.



1 jour de formation

Programme



Les formalités d'embauche

- Le contrat de travail
- La santé au travail

Pendant l'exécution du contrat

- Le bulletin de salaire
- Absences sur le temps de travail
- Les instances représentatives du personnel
- La médecine du travail
- La convention collective

Les formalités de départ

Fin de contrat :

- Les possibilités de rupture de contrat : démission, abandon de poste, licenciement, rupture conventionnelle*
- Les droits et devoirs du salarié et de l'entreprise en fin de contrat*

Les écrits de synthèse et de reporting



Compétences visées



Rendre ses écrits attractifs et efficaces.

Collecter, sélectionner et analyser l'information.

Faire une synthèse claire, parlante, exploitable et utile.

S'exercer à la prise de notes en direct.

Construire un reporting d'activités visuel.



2 jours de formation

Programme



Des écrits attractifs et efficaces

- Forme et finalité des écrits
- Prise de notes et rédaction de synthèses
- Style et mise en page

La collecte, l'analyse et le tri d'informations

- Organisation de la recherche et sélection des sources de données
- Techniques de curation
- Structuration d'un texte, de données

La prise de notes

- Écoute active, captation et reformulation des concepts clés
- Tri des informations et élaboration d'un plan

La présentation des données sur Excel

- Sources et tri des données
- Mise en forme conditionnelle et tableau croisé dynamique
- Choix et utilisation des graphiques adaptés

Optimisation de ses écrits professionnels avec la bureautique et l'intelligence artificielle (IA)



Compétences visées



Rédiger des écrits professionnels clairs, efficaces et conformes aux normes rédactionnelles.

Utiliser les outils bureautique pour produire, organiser et mettre en forme des documents professionnels complexes.

Exploiter l'intelligence artificielle pour accélérer, améliorer et personnaliser la rédaction de documents.

Appliquer une charte graphique et des normes de présentation adaptées à chaque type de document.

Automatiser la gestion des documents récurrents.

Concevoir des supports percutants et professionnels, intégrant les apports de l'IA.

Gérer et structurer des documents longs.



5 jours de formation

Programme



Enjeux des écrits professionnels à l'ère de l'IA

Fondamentaux de la rédaction professionnelle

Rédaction des courriers professionnels

Charte graphique et présentation des documents

Rédaction de mails professionnels

Organigrammes et documents structurés

Notes de service, notes d'information, notes de synthèse

Rapports professionnels

Supports de présentation et diaporama

Publipostage et formulaires sur Word

Gestion des documents longs sur Word

Optimiser ses outils de communication écrite



Re•travailler
dans l'OUEST

Compétences visées

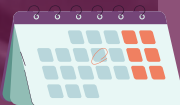


Rédiger des documents structurés.

Adapter son style au contexte de la structure.

Susciter l'intérêt des lecteurs en renforçant l'impact de ses écrits.

Mieux atteindre ses objectifs en utilisant le potentiel spécifique de l'écrit (en complément de l'oral).



2 jours de formation

Programme



Ecrire pour l'entreprise

La place de la communication et des écrits dans l'entreprise
Les facteurs à prendre en compte dans un écrit professionnel

Concevoir un écrit efficace

Un objectif clair et précis, une cible
Le plan
Les méthodes pour capter l'attention et transmettre l'essentiel

Maîtriser les différents types d'écrits dans l'entreprise

La lettre, le courriel, l'ordre du jour, le compte-rendu, la note de synthèse et la présentation

Améliorer son style

Susciter l'intérêt des lecteurs

Lisibilité, accessibilité et mise en page

Organisation et gestion des activités et des évènements en entreprise



Compétences visées

- Planifier et organiser efficacement les activités d'une entreprise.
- Élaborer et suivre un budget d'activité.
- Gérer les ressources matérielles et optimiser les coûts.
- Maîtriser les outils de gestion d'agenda professionnel et de déplacements.
- Organiser et animer des réunions productives.
- Concevoir, planifier et évaluer des évènements ou actions commerciales.



5 jours de formation

Programme



- Introduction à l'organisation d'entreprise
- Planification des activités et gestion des agendas
- Élaboration et suivi du budget d'activité
- Gestion des ressources matérielles
- Gestion de l'agenda professionnel et des déplacements
- Organisation et animation des réunions professionnelles
- Organisation d'évènements ou d'actions commerciales

Organiser le poste d'Assistant Administratif et Chargé d'Accueil



Compétences visées

Accueillir les usagers, clients et prospects.

Assurer le standard téléphonique de façon méthodique.

Optimiser ses activités administratives.

Organiser son poste de travail pour assurer efficacement les trois missions.



2 jours de formation

Programme



L'accueil physique

- Mots justes et attitude
- Qualité et accessibilité de l'espace de réception
- Réponse aux objections et aux insatisfactions

L'accueil téléphonique

- Gestion des priorités (téléphone, visiteurs, demandes internes...)
- Cadrage des situations délicates
- Identification des évolutions des exigences des usagers

L'optimisation du poste de travail

- Ce qui fonctionne
- La priorisation des tâches
- La formalisation et la traçabilité des tâches
- Le rendre compte

L'optimisation de la gestion administrative

- La gestion électronique des documents
- L'optimisation des écrits professionnels : prise de note, formulaires, publipostage, usage des Intelligence Artificielles

TERTIAIRE

Pilotage de la démarche RSE



Compétences visées



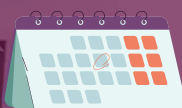
Comprendre les enjeux de la RSE et du développement durable et situer leur importance dans l'entreprise.

Comprendre et utiliser les référentiels RSE. Identifier les obligations réglementaires et les exigences applicables à l'entreprise.

S'approprier la méthodologie de diagnostic de la situation RSE de son entreprise et repérer les axes de progrès prioritaires.

Élaborer les bases d'un plan d'actions RSE adapté à son contexte en choisissant des indicateurs de performance pertinents.

Piloter, suivre et mesurer la performance de la démarche RSE.



2 jours de formation

Programme



Les enjeux et référentiels de la démarche RSE

Les 17 objectifs de développement durable (ODD) et leurs impacts planétaires

Introduction à la norme ISO 26000 et ses 7 questions centrales

Les 3 étages de la responsabilité : économique, sociale et environnementale

Panorama des obligations réglementaires nationales et européennes (CSRD, loi Pacte, devoir de vigilance, etc.)

Auto-diagnostic des pratiques RSE de son entreprise

Mise en oeuvre et pilotage de la démarche RSE

Priorisation des axes RSE à partir du diagnostic

La RSE comme levier de création de valeur et d'innovation

Élaboration d'un plan d'actions RSE : choix des actions, mobilisation des parties prenantes, communication

Choix et mise en place d'indicateurs de performance (KPI RSE, reporting, bilan carbone...)

Mesure et suivi de la performance de la politique RSE

Plan de suivi et d'amélioration continue de la démarche RSE



Pilotage de la GEPP et du Plan de Développement des Compétences



Compétences visées

Comprendre les principes et enjeux de la GEPP. Identifier et mobiliser les moyens et outils de la GEPP.

Identifier les objectifs et enjeux des entretiens obligatoires.

Appliquer la législation et la réglementation relatives au plan de développement des compétences.

Identifier et mobiliser les dispositifs de financement du PDC.

Connaître les différentes modalités de formation professionnelle.

Planifier et organiser les actions de formation en cohérence avec la stratégie de l'entreprise.



5 jours de formation

Programme



Les bases de la GEPP

- Définition, enjeux et objectifs de la GEPP
- Méthodologie d'analyse des emplois et des compétences
- Diagnostic des besoins et anticipation des évolutions

Les moyens et outils de la GEPP

- Outils de cartographie des compétences
- Référentiels métiers et compétences
- Tableaux de bord et indicateurs RH
- Actions d'accompagnement et de développement des compétences

Les entretiens obligatoires

- Entretien professionnel : cadre légal, préparation, conduite et suivi
- Entretien annuel d'évaluation : objectifs, méthodes, outils
- Exploitation des entretiens pour la GEPP et le PDC

Législation et réglementation en matière de PDC

- Circuit de financement de la formation professionnelle
- Dispositifs et aides mobilisables
- Montage des dossiers de prise en charge et gestion budgétaire
- La norme QUALIOP

Gestion et suivi des actions de formation

- Analyse des besoins et priorisation
- Élaboration du calendrier de formation
- Organisation logistique et administrative
- Suivi spécifique à l'alternance (suivi des aides de l'État, avec les écoles...)
- Suivi, évaluation et bilan des actions

Pilotage de la performance commerciale : analyse, exploitation et présentation des données



Compétences visées



Identifier et utiliser les principaux indicateurs de performance commerciale.

Collecter, vérifier et exploiter des données commerciales pertinentes.

Créer et mettre en forme des tableaux et graphiques sur Excel pour valoriser les résultats.

Synthétiser et présenter les résultats de façon claire et impactante.

Adapter la restitution des analyses aux différents destinataires (direction, équipe, client).



3 jours de formation

Re-travailler
dans l'Ouest

Programme



Les indicateurs de performance de la stratégie commerciale

- Définition et choix des indicateurs clés
- Liens entre stratégie commerciale et indicateurs
- Interprétation des résultats pour le pilotage commercial

Collecte, vérification et exploitation des données

- Méthodes de collecte des données commerciales
- Vérification et fiabilisation des données
- Exploitation des données pour l'analyse de performance

Présentation des données

- Création de tableaux de suivi sur Excel
- Mise en valeur des données clés
- Choix et création de graphiques adaptés
- Mise en forme des résultats : titres, légendes, couleurs...

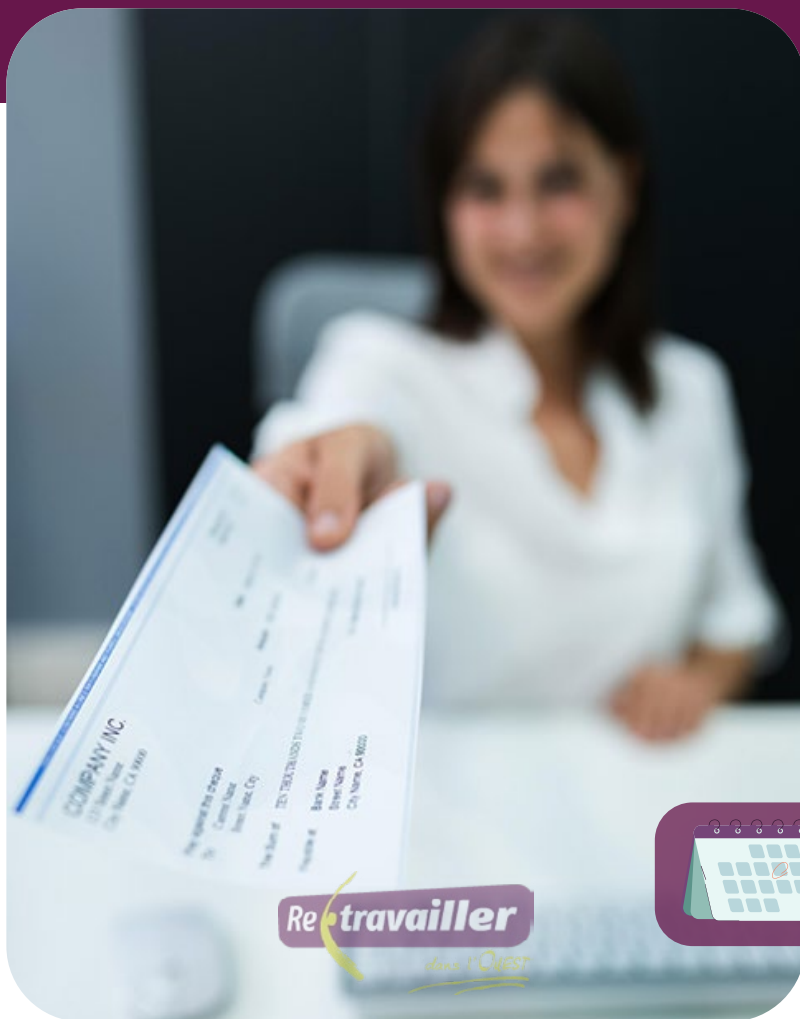
Création de diaporamas pour la restitution des résultats

- Structurer un diaporama efficace
- Intégrer tableaux, graphiques, légendes et analyses
- Techniques de présentation visuelle et orale

Rédaction de notes de synthèse à partir des résultats

- Méthodologie de synthèse écrite
- Sélection des informations clés
- Mise en page et valorisation des résultats
- Adaptation des documents aux différents types de destinataires (direction, équipes, clients)

Pratique du bulletin de paie et gestion des variables



Re-travailler
dans l'QUEST



Compétences visées

Comprendre et expliquer la structure du bulletin de paie et les mentions obligatoires.

Établir et contrôler un bulletin de paie conforme à la législation en vigueur, avec ou sans éléments variables.

Calculer le salaire brut, les cotisations sociales, le net imposable et le net à payer.

Gérer les aménagements du temps de travail.

Préparer et intégrer les variables de paie.

Appliquer les règles du prélèvement à la source et comprendre son impact sur la paie.

Traiter les situations particulières.

Répondre aux questions des salariés sur la lecture et la compréhension de leur bulletin de paie.



5 jours de formation

Programme



Le bulletin de paie avec et sans éléments variables

- Les différents bulletins et la partie haute des bulletins de salaire
- Le corps du bulletin de salaire : les cotisations sociales
- La partie basse du bulletin : calcul du net imposable et du net à payer

Les aménagements du temps de travail

- Le salaire mensualisé
- La notion de temps de travail effectif
- Les règles de la modulation
- Les conventions de forfait

La préparation des variables de paie et la paie dite particulière

- Haut du bulletin : le temps de travail et les titres-restaurant
- Haut du bulletin : les congés et jours fériés
- Les différents arrêts
- Les autres variables

Le prélèvement à la source

- Le prélèvement à la source et son impact sur le bulletin de paie
- L'assiette du PAS et la mise à jour du PAS par la veille
- Le PAS et la DSN
- Le PAS, cas particuliers

Le bulletin de solde de tout compte

- L'indemnité compensatrice de congés payés et de fin de contrat

Préparer et animer une réunion



Compétences visées



Maîtriser la préparation d'une réunion efficace.

Développer des techniques d'animation engageantes.

Gérer efficacement le temps et maintenir le focus durant la réunion.

Favoriser la participation active et l'engagement des participants.

Assurer un suivi et une prise de décision efficaces.



1 jour de formation

Programme



Préparation de la réunion

Objectif, ordre du jour, liste d'invités, ressources, date et durée...

Techniques d'animation efficaces

- L'utilisation d'ice-breakers
- L'écoute active et la reformulation
- La gestion de la prise de parole
- Le style et les outils d'animation

Gestion du temps et focus

- Recentrage et respect du timing
- Techniques d'animation facilitant la gestion du temps

Gestion de la participation et de l'engagement

- Encouragement, valorisation des contributions et interventions de chaque participant
- Gestion des personnalités
- Techniques d'intelligence collective

Prise de décision et suivi

- Synthèse des points clés et des décisions
- Le plan d'actions, compte-rendu, suivi des décisions et des actions



Préparer un entretien avec sa hiérarchie



Compétences visées



Comprendre les enjeux et bénéfices de l'entretien annuel d'évaluation.

Maîtriser la préparation de l'entretien.

Développer une posture proactive et constructive pendant l'échange.

Savoir formuler ses attentes et objectifs de façon claire.

Optimiser le suivi post-entretien pour son développement professionnel.



2,5 jours de formation

Programme



Cadre et enjeux des entretiens

Cadres réglementaires des entretiens
Enjeux pour le salarié, le manager et l'entreprise

Préparation efficace de l'entretien

Identification et analyse des actions et auto-évaluation (compétences et résultats)
Les objectifs et souhaits d'évolution

Communication et échange durant l'entretien

L'écoute active et reformulation
L'expression de ses idées et attente
Une attitude constructive

Bilan et projection professionnelle

Analyse objective de ses performances / de l'échange
Co-construction d'objectifs SMART et identification des moyens nécessaires à l'atteinte de ces objectifs

Suivi et mise en œuvre des décisions

Prise de note et compte-rendu de réunion



Compétences visées



Optimiser sa prise de notes et prendre confiance en soi.

Acquérir des méthodes de prise de notes.

Apprendre à structurer les idées développées.

Rédiger rapidement un compte-rendu efficace.



1 jour de formation

Re•travailler
dans l'OUEST

Programme



Soigner sa préparation

Maîtriser sa prise de notes

- L'essentiel et le secondaire
- Le risque de la déformation et des interprétations
- Techniques pour gagner en efficacité et en rapidité

Structurer le plan du compte-rendu

- L'élaboration du plan (dans le respect des objectifs et des destinataires)
- Le choix de titres, sous-titres, mots clés parlants et percutants

Rédiger et présenter un compte-rendu

- Techniques de communication écrite
- Mise en page et mise en valeur des informations essentielles

TERTIAIRE

Prospection téléphonique



Compétences visées

- Organiser efficacement sa démarche de prospection téléphonique.
- Identifier et qualifier les interlocuteurs pertinents.
- Adopter une communication adaptée et dynamique au téléphone.
- Passer les barrages (standard, secrétaires) et capter l'attention du prospect.
- Construire et personnaliser un argumentaire convaincant.
- Répondre aux objections avec assurance.
- Conclure l'entretien en obtenant un rendez-vous qualifié.
- Assurer le suivi et la relance des prospects.



2 jours de formation

Programme



Préparation et organisation de la prospection

- Définir ses objectifs et cibles
- Préparer ses fichiers et argumentaires
- Planifier ses sessions d'appels
- Se conditionner mentalement

Techniques de communication et prise de contact

- Spécificités de la communication téléphonique
- Franchissement des barrages et identification du bon interlocuteur
- Techniques d'accroche et personnalisation du discours
- Rythme, voix et intonation

Gestion des objections et qualification

- Identification des objections courantes
- Réponses efficaces et reformulation
- Questionnement et écoute active pour qualifier les besoins
- Maintien de l'intérêt du prospect

Conclusion et prise de rendez-vous

- Techniques pour proposer un rendez-vous
- Clôture positive de l'appel
- Prise de congé professionnelle

Suivi et relance

- Formalisation des informations recueillies
- Organisation et planification des relances
- Analyse des résultats et ajustement de sa démarche

Recruter et intégrer un nouveau collaborateur



Compétences visées



Définir précisément le besoin en recrutement et rédiger une fiche de poste claire.

Maîtriser les techniques de sourcing et de sélection des candidats.

Conduire des entretiens structurés et objectifs.

Sélectionner le candidat le plus adapté au poste et à la culture d'entreprise.

Organiser et piloter un processus d'intégration efficace.

Mettre en place un suivi post-intégration pour favoriser la fidélisation et la montée en compétences.



4 jours de formation

Programme



Définition du besoin et préparation du recrutement

- Analyse du poste et définition du profil recherché
- Rédaction de la fiche de poste et de l'offre d'emploi
- Choix des canaux de diffusion et sourcing candidat

Sélection des candidats

- Tri des CV et pré-sélection
- Techniques d'entretien (structuré, comportemental, situationnel)
- Utilisation de tests et de mises en situation
- Évaluation objective du comportement et du potentiel

Conduite des entretiens et prise de décision

- Préparation du déroulement des entretiens
- Mise en situation : Techniques d'écoute active et questionnement
- Gestion des biais et objectivité
- Prise de décision et communication avec les candidats

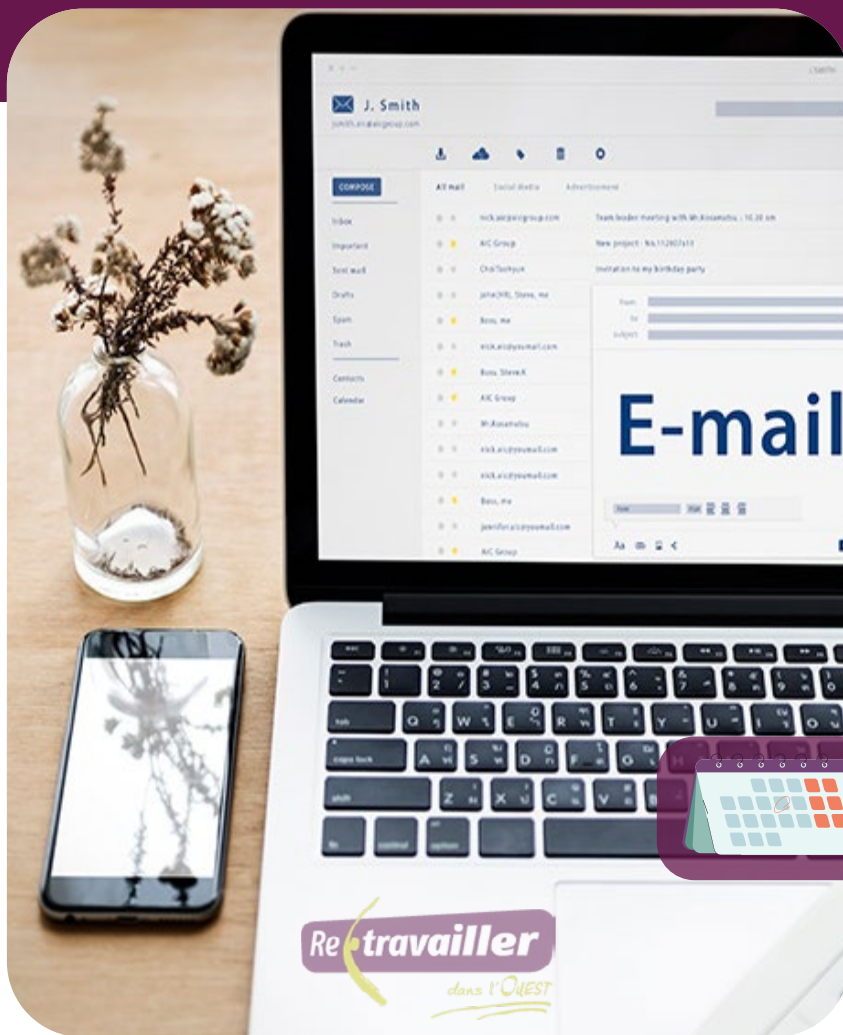
Organisation de l'intégration

- Planification du parcours d'intégration
- Accueil administratif et présentation de l'entreprise
- Formation initiale et accompagnement
- Mise en place du tutorat ou du parrainage

Suivi post-intégration et évaluation

- Suivi des objectifs et feedbacks réguliers
- Gestion des difficultés d'intégration
- Évaluation à 30, 60 et 90 jours
- Fidélisation et développement des compétences

Rédiger efficacement des courriers professionnels



Compétences visées



Maîtriser les règles de rédaction du courrier ou du mail.

Améliorer son style d'écriture.

Savoir exposer clairement son propos et le structurer à l'écrit.

Savoir rédiger un message efficace.

1 jour de formation

Programme



Comprendre les enjeux de l'écrit

L'impact des écrits sur ses interlocuteurs
Les spécificités des courriers et e-mail et leurs codes

Structurer ses écrits

Entrée en matière et conclusion
Concision et impact du message
Formules de politesse et règles et codes des écrits professionnels

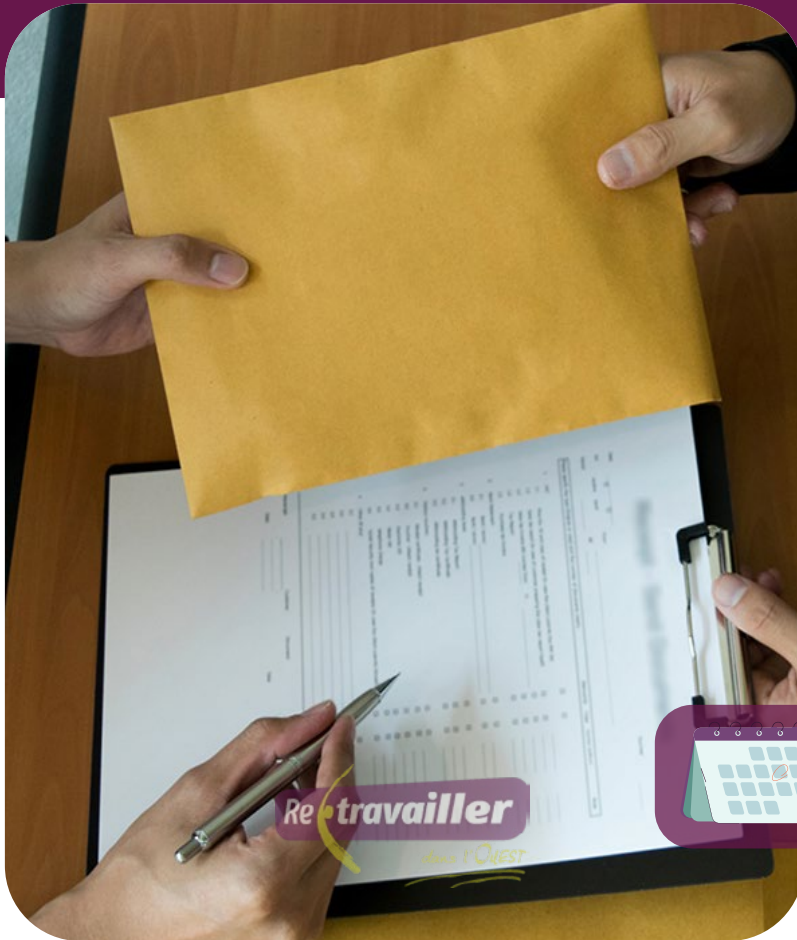
Rédiger des messages percutants

Objet percutant
Personnalisation du message
Mise en forme et adaptation du ton
Écrits spécifiques : message à la hiérarchie, situations délicates...

Les fondamentaux de l'écrit

Rappel des règles orthographiques, grammaticales et typographiques

Réponse aux marchés publics : de la veille au dépôt de la réponse



Compétences visées

- Comprendre les principes et le fonctionnement des marchés publics.
- Mettre en place une veille efficace sur les appels d'offres.
- Analyser un cahier des charges et identifier les attentes techniques et administratives.
- Concevoir la candidature et constituer un dossier de réponse conforme.
- Maîtriser la procédure de dépôt dématérialisé d'un appel d'offres.



2 jours de formation

Programme



Fonctionnement et cadre des marchés publics

- Définition, principes, cadre réglementaire
- Types de marchés et procédures principales
- Typologie de réponses : seul ou en groupement, avec ou sans sous-traitance
- Chronologie d'un appel d'offres

Veille sur les appels d'offres

- Où et comment chercher les appels d'offres
- Mise en place d'une veille automatisée et critères de sélection
- Identification des documents qui constituent le DCE

Analyse des cahiers des charges

- Lecture et compréhension des documents qui constituent le DCE
- Identification des prérequis pour répondre à la consultation
- Identification des attentes techniques et administratives
- Définition des points de vigilance et des exigences clés

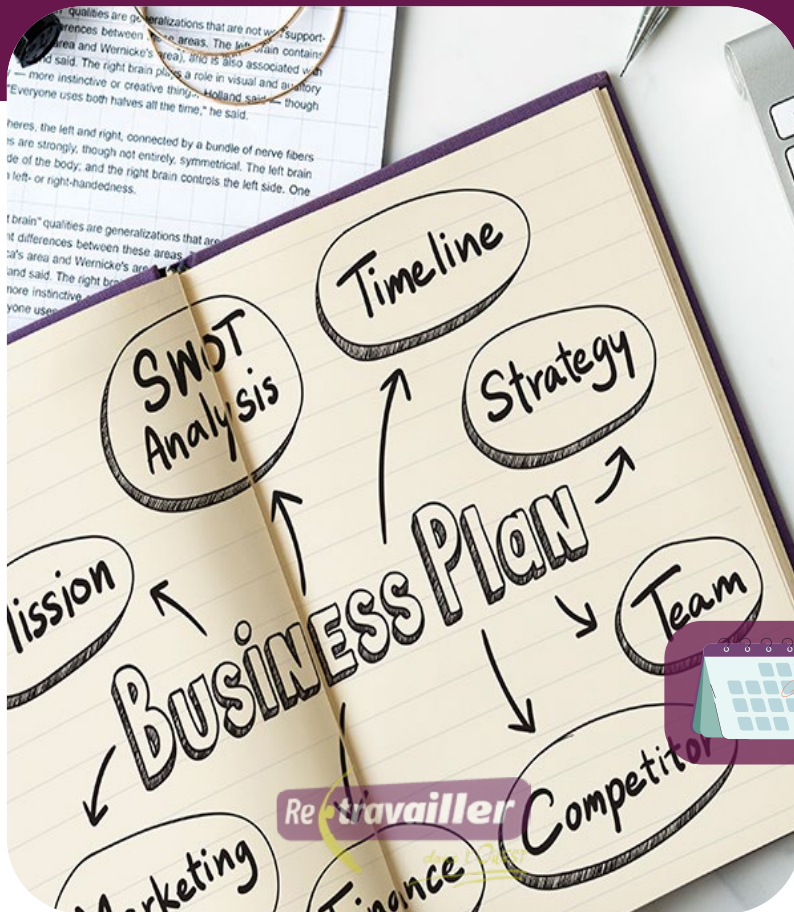
Les attendus administratifs d'une réponse

- Présentation et remplissage des formulaires DC1, DC2, DC4
- Rédaction de l'acte d'engagement et du contrat
- Présentation du DUME (Document Unique de Marché Européen)
- Identification des pièces à joindre (attestations, références, etc.)

Constitution et dépôt du dossier

- Organisation et vérification du dossier de réponse
- Procédure de dépôt dématérialisé (plateformes, signature électronique, accusé de réception...)
- Gestion des délais et suivi du dépôt.

Stratégies commerciales, analyse concurrentielle et études de marché



Compétences visées

Analyser le marché et réaliser une veille concurrentielle efficace.

Adapter son offre pour répondre au mieux aux besoins clients.

Rédiger devis et contrats.



4 jours de formation

Programme



Analyse du marché et veille concurrentielle

- Identification des données utiles
- Identification des tendances et comportements d'achat
- Benchmarking express : analyse de 3 concurrents directs (offre, pricing, arguments clés)
- Réalisation d'une fiche concurrentielle simplifiée pour son secteur
- Identification de 3 opportunités commerciales à partir des données collectées

Adaptation de l'offre et réponse aux besoins clients

- Techniques de décryptage des besoins
- Ajustement de son argumentaire et personnalisation de ses messages en fonction des segments clients
- Simulation d'entretien client à partir d'un cas réel

Devis, contrats et clôture de vente

- Rédaction d'un devis gagnant
- Calcul des marges basiques
- Les essentiels des contrats commerciaux : clauses incontournables et pièges à éviter

Traçabilité, conservation et sécurisation des données



Compétences visées

Comprendre les principes fondamentaux de la gestion électronique des documents (GED), de l'archivage papier et de l'archivage dématérialisé.

Mettre en oeuvre des pratiques efficaces pour garantir l'intégrité, l'authenticité et la sécurité des documents tout au long de leur cycle de vie.

Savoir choisir et utiliser des outils adaptés pour gérer les documents électroniques et physiques.

Être capable de concevoir un système d'archivage conforme aux exigences réglementaires et opérationnelles.



1 jour 1/2 de formation

Programme



Introduction à la gestion électronique des documents (GED) et à l'archivage

- Définitions clés : GED, archivage papier, archivage dématérialisé
- Différences et complémentarités entre archivage physique et numérique
- Enjeux organisationnels, juridiques et opérationnels liés à la gestion documentaire

Les bases d'un système GED efficace

- Fonctionnalités principales d'un système GED
- Processus de numérisation des documents papier vers le numérique
- Traçabilité dans les systèmes GED

Archivage papier, méthodes et bonnes pratiques :

- Organisation du stockage physique
- Durée légale de conservation des documents papier selon leur nature
- Prévention des risques liés à la détérioration

Archivage dématérialisé, principes et outils :

- Normes applicables à l'archivage numérique
- Sécurisation des archives numériques
- Utilisation d'un coffre-fort numérique pour les documents sensibles

Approches avancées pour un système GED et d'archivage intégré

- Élaboration d'un plan de classement commun pour les archives papier et numériques
- Intégration d'un système GED avec un processus d'archivage dématérialisé
- Conformité aux normes ISO 15489 pour la gestion documentaire

Pratique des techniques enseignées

CONTACTEZ-NOUS



Cliquez ici !



www.retravailler-ouest.fr

