

Formations sur-mesure

Découvrez nos formations à
destination des salariés



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 250 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.**



**Création de l'association
Retravailler par Evelyne
SULLEROT (loi 1901)**



**Lancement de l'offre de
Formations Sur-Mesure à
destination de tous les salariés**



**Organisme de formation,
notre offre d'alternance
s'élargit aux apprentis (CFA)**

Nos métiers

La formation

Nous formons les étudiant·e·s, salarié·e·s et demandeur·euse·s 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·e·s et demandeur·euse·s 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 pour les accompagner dans le développement de leur performance.

Engagements & valeurs

Partage

Inclusivité

Égalité

Amélioration continue

Individualisation

Innovation

Accessibilité

1- BUREAUTIQUE

Word, Excel, Outlook, Powerpoint, Internet, Windows

2- COMMERCE & VENTE

Gestion commerciale,

3- COMMUNICATION

Réseaux sociaux, Pitch, Prise de parole

4- COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

CPF, Administratif, Langues, Budget, Laïcité, Égalité

5- FIN DE CARRIERE

Retraite, Bilan, Transition

6- HANDICAP

Inclusion, Intégration, Management, Sensibilisation

7- MANAGEMENT

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

8- ORIENTATION

Bilan, Accompagnement, Estime de soi, Compétences

9- SERVICES A LA PERSONNE ET AUX COLLECTIVITÉS

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

10- SANTÉ & SÉCURITÉ

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

11- SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS

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

12- SERVICES AUX OF & ENTREPRISES

Alternance, Tuteur, Accueil & intégration, Multimodalité, Pédagogies

13- TERTIAIRE

Administratif, Secrétariat, Comptabilité, Accueil, Reporting, Numérique, Public

14- TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

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

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.

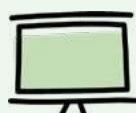
Utiliser les fonctions simples de mise en forme et de mise en page.

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



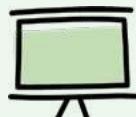
Compétences visées

- 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 tableau.

Mener à bien des calculs statistiques élémentaires.

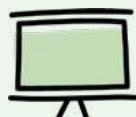
Créer et mettre en forme un tableau de données avec insertion d'objets graphiques, en vue de faciliter l'interprétation des données.

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.

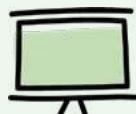
Gérer et mettre en forme les différents objets graphiques pour optimiser la lisibilité.

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



Paramétriser 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.

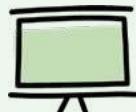
Réaliser des graphiques complexes correspondant aux contextes de l'analyse appropriée.

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

BUREAUTIQUE

Internet et les courriers électroniques



Compétences visées

Naviguer sur Internet.

Télécharger des fichiers.

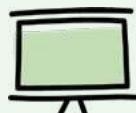
Consulter des sites institutionnels.

Utiliser une boîte aux lettres électronique.



1 jour de formation

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

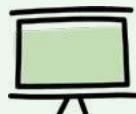
Découvrir le matériel informatique, les périphériques et le système d'exploitation.

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

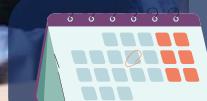


Compétences visées



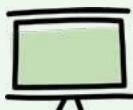
Lancer le logiciel et se repérer dans l'interface.

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.

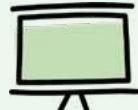
Envoyer ou répondre à une invitation à une réunion.

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'envoyeur ou le dossier concerné.

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

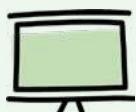
Gérer l'affichage de son calendrier et ceux partagés par ses collègues.

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 viderage 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

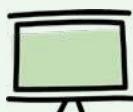


Compétences visées

- 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.



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.

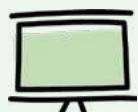
Importer et exporter les informations depuis un calendrier dans une perspective de gestion optimale de son temps.

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

Calendrier et tâches

- Gestion experte du calendrier et des tâches

Gestion des contacts et notes

- Import et export de contacts

Messagerie

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

BUREAUTIQUE

Powerpoint – niveau initial



Compétences visées

Naviguer dans le logiciel.

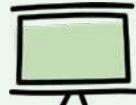
Créer une diapositive.

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.

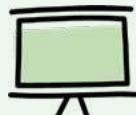
Insérer ou modifier une image ou une animation à l'aide des fonctionnalités de base.

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

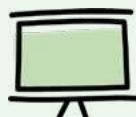


Compétences visées

- 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.

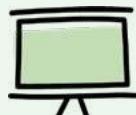
Gérer l'insertion de supports visuels divers et externes au logiciel.

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.

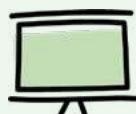
Insérer et modifier tout type d'objet dans un document.

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

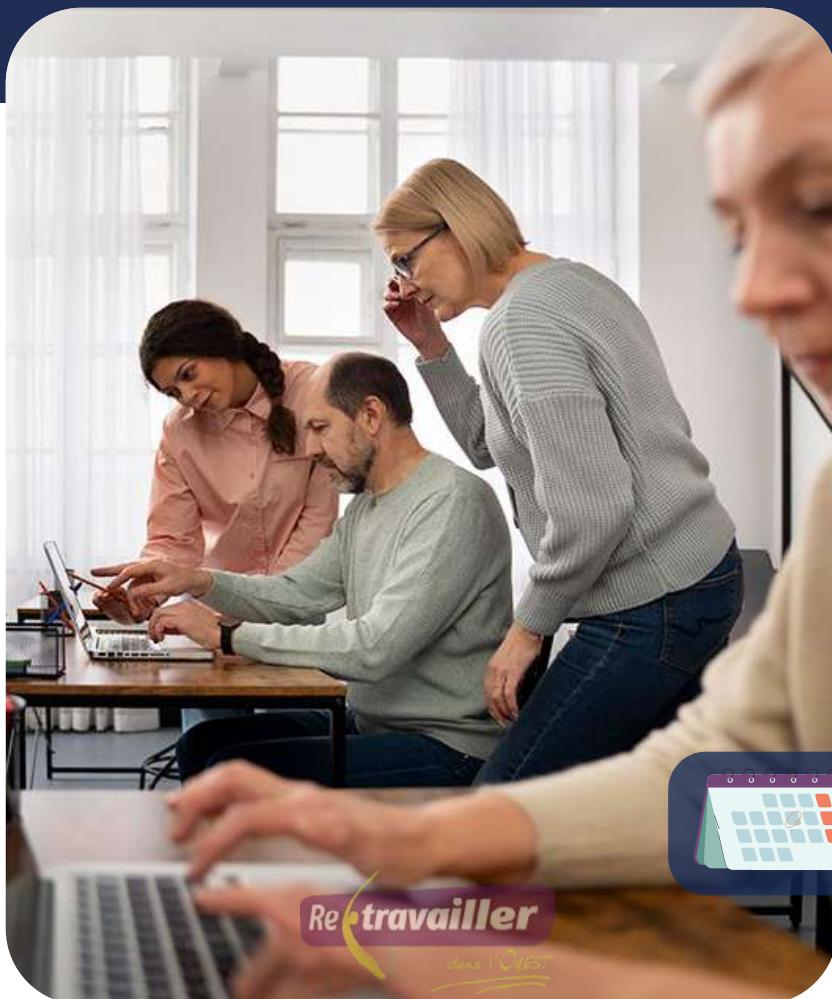
Gestion des objets
Options d'animation

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.

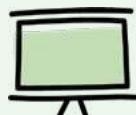
Copier/coller du texte.

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

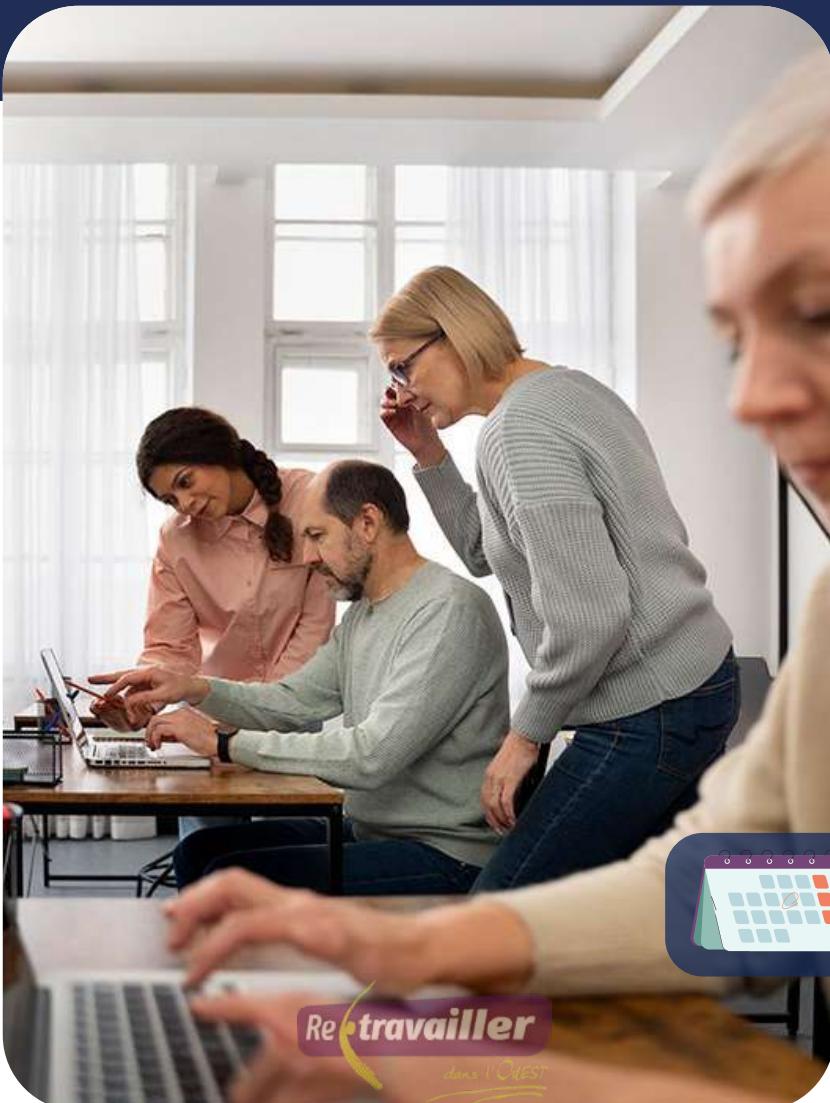
- Couper, copier et coller du texte
- Reconnaître les puces ou une numérotation
- Convertir les minuscules en majuscules

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

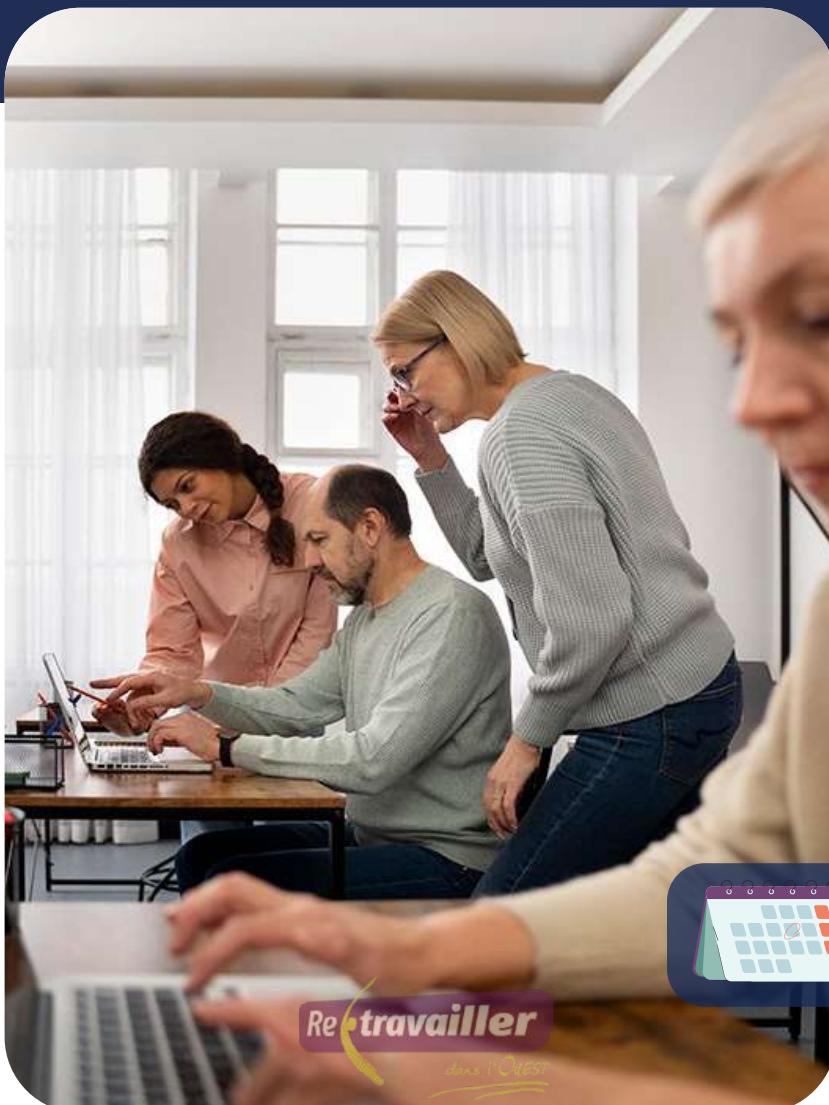
- Saisie et modification du texte
- Identification de paragraphes
- Recherche dans un document

Objets graphiques et tableaux

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

BUREAUTIQUE

Word – niveau opérationnel



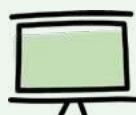
Compétences visées

- 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

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

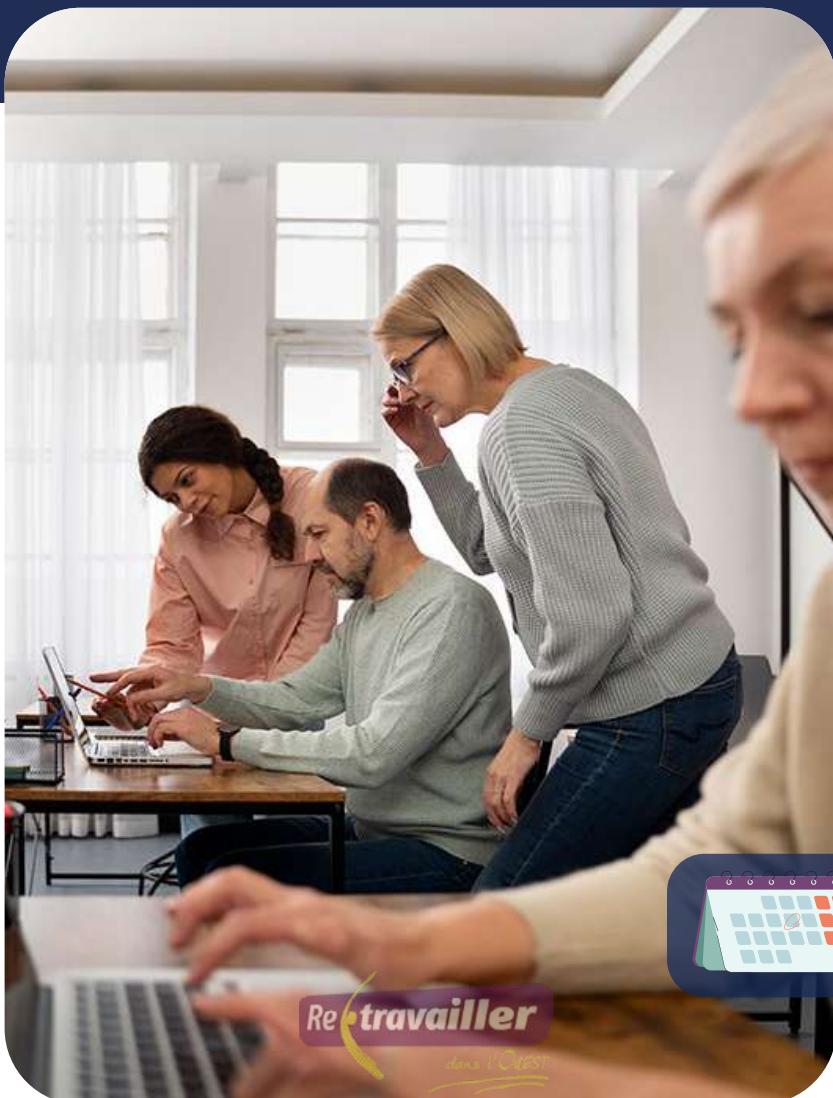
- Révision et édition d'un document
- Référencement d'un document

Objets graphiques et tableaux

- Présentation d'un tableau
- Objets graphiques

BUREAUTIQUE

Word – niveau avancé



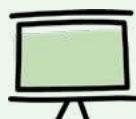
Compétences visées

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

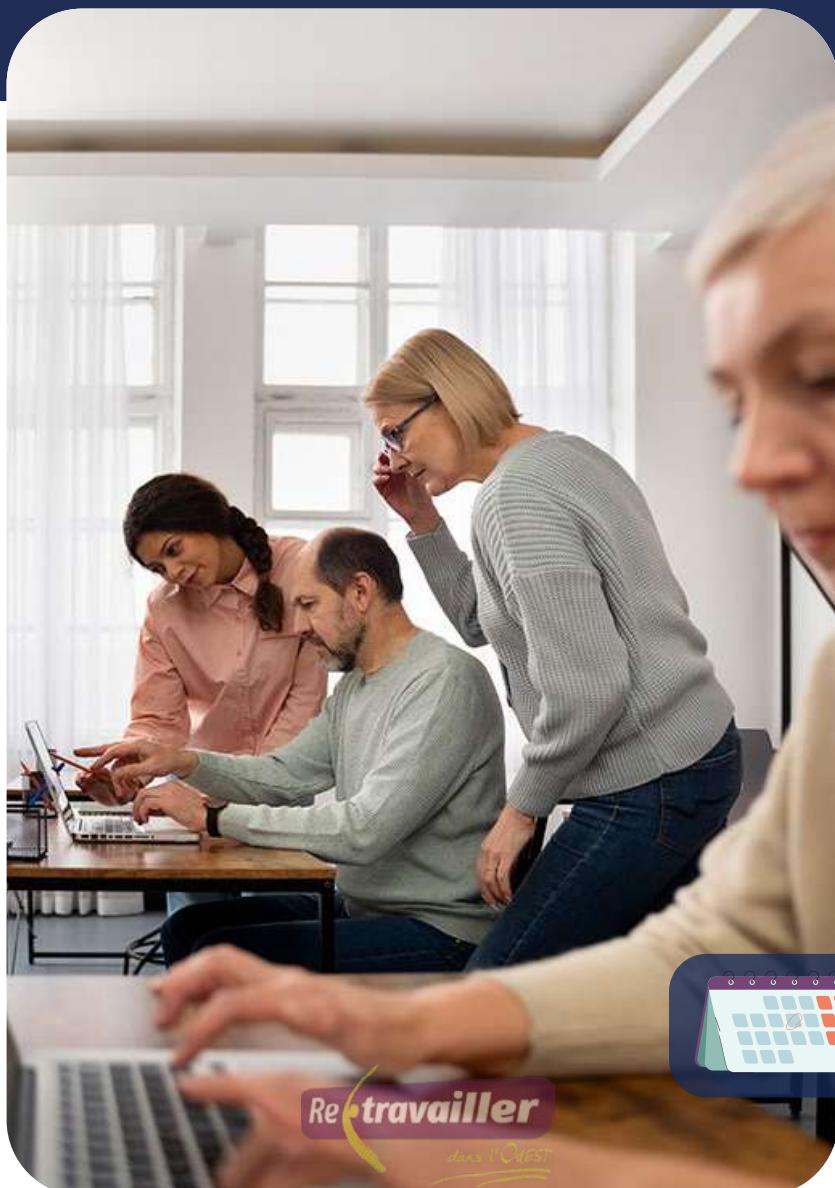
Références dans un document long
Correction et traduction d'un document

Objets graphiques et tableaux

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

BUREAUTIQUE

Word – niveau expert



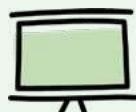
Compétences visées

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

- | | |
|---|------|
| Adopter une posture professionnelle dans la relation client | p.28 |
| Développer son chiffre d'affaires | p.29 |
| Gestion commerciale | p.30 |
| Gestion des réclamations et des litiges clients | p.31 |
| Les bases de la relation client | p.32 |

COMMERCE

Adopter une posture professionnelle dans la relation client



Compétences visées

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

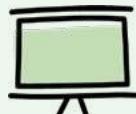
Développer des compétences relationnelles et comportementales adaptées.

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.

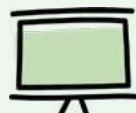
Maîtriser les techniques de vente pour maximiser les revenus.

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



Compétences visées

Maîtriser les bases de la gestion commerciale.

Connaître et calculer les indicateurs de performance.

Établir un compte de résultat prévisionnel annuel.

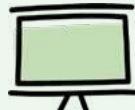
Analyser les résultats économiques et financiers et apporter des actions correctives.

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

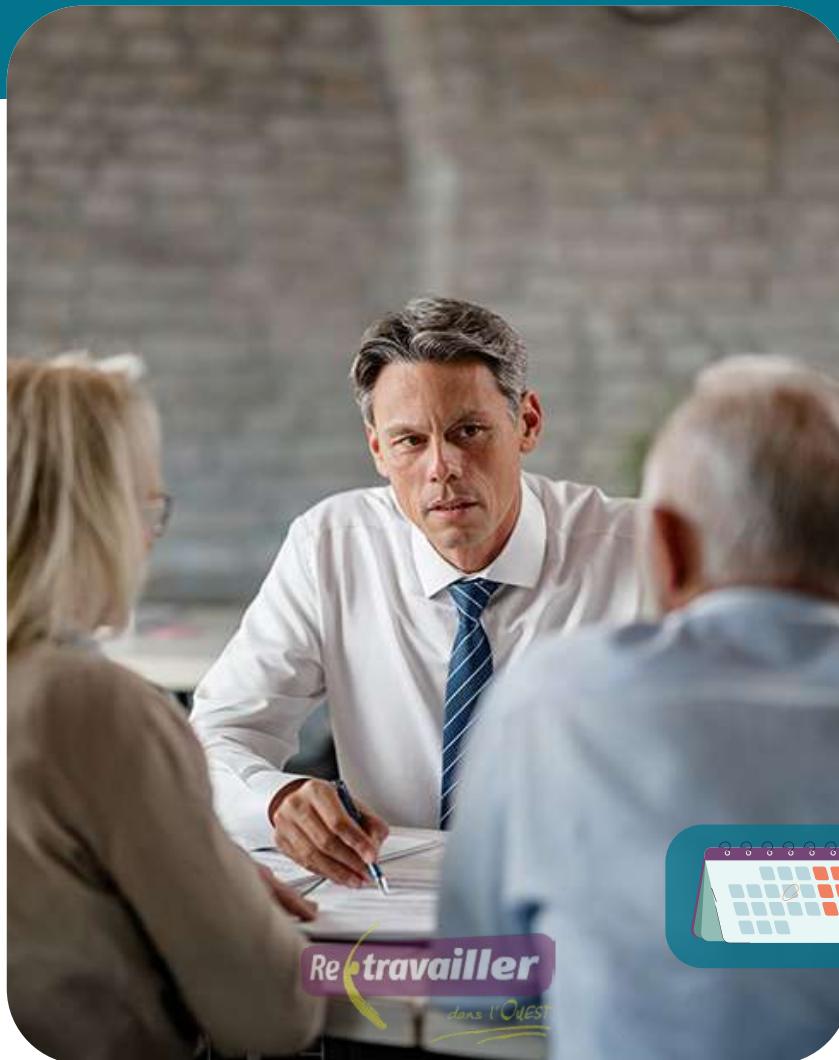
- CA prévisionnel, résultats
- Le calcul des charges d'exploitation

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.

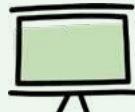
Développer les compétences en résolution de problèmes et négociation.

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

Les bases de la relation client



Compétences visées

Identifier les différentes typologies de clients.

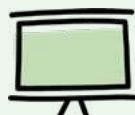
Connaître les techniques d'accueil et savoir-être adaptés.

Réaliser une découverte client efficace.

Savoir développer et fidéliser la relation client.

1 jour de formation

Programme



Les principes fondamentaux de la relation client

- Les enjeux
- Les besoins et perceptions des clients
- La relation client solide et durable
- Les engagements à tenir

La découverte client

- L'adaptation des techniques d'accueil
- La posture professionnelle (savoir-être et communication verbale et non-verbale)
- L'étude et analyse des besoins (questionnement et argumentaire)
- La réponse et traitement des objections

La gestion de la relation client

- L'anticipation des besoins
- L'amélioration de la satisfaction
- La fidélisation de la clientèle

03



COMMUNICATION

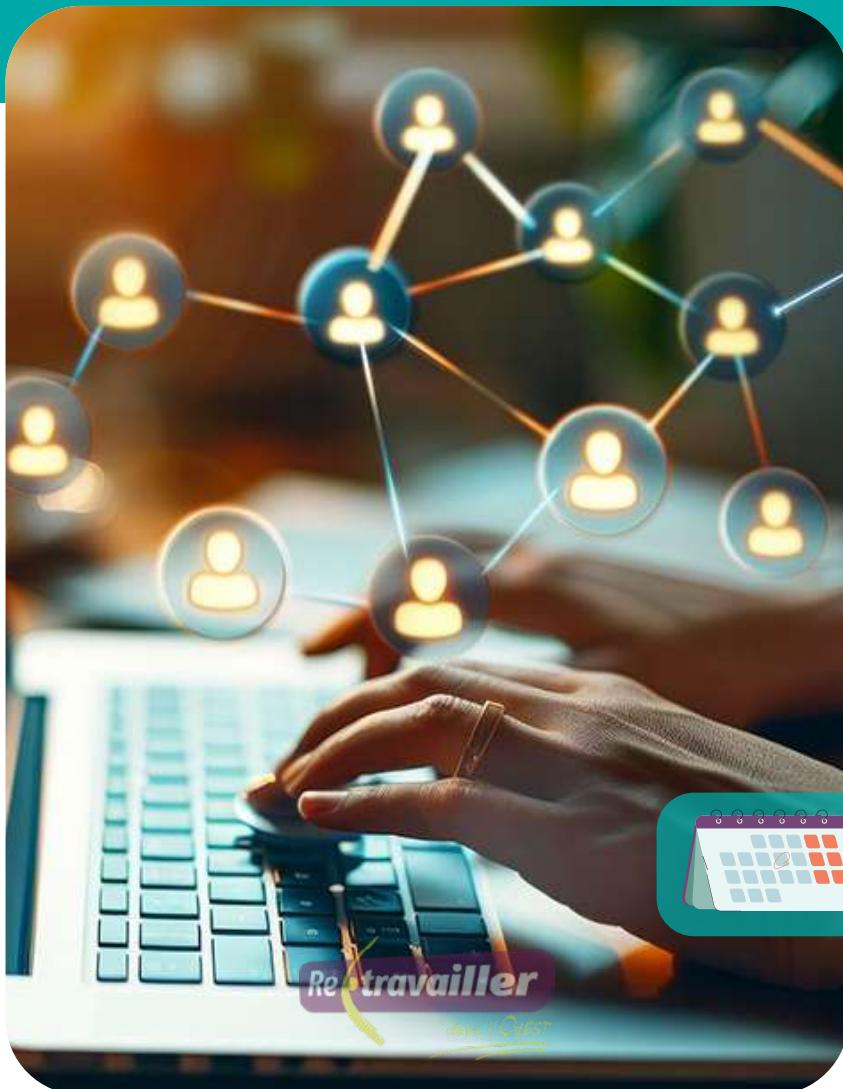
B.A.-ba du Community Management sur LinkedIn p.34

Créer un pitch professionnel p.35

Prendre la parole en public p.36

COMMUNICATION

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.

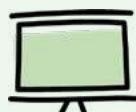
Valoriser son activité, les produits et/ou l'offre de service de l'entreprise.

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.

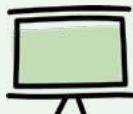
Adapter sa posture, prendre du recul et adopter une communication adaptée.

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



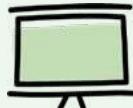
S'exprimer clairement et avec aisance et naturel face à une ou plusieurs personnes.

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
Hiérarchiser 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'entrainer à la mémorisation

Rendre son intervention captivante

Créer un climat de confiance

Susciter la participation du public

Reformuler en termes simples

04

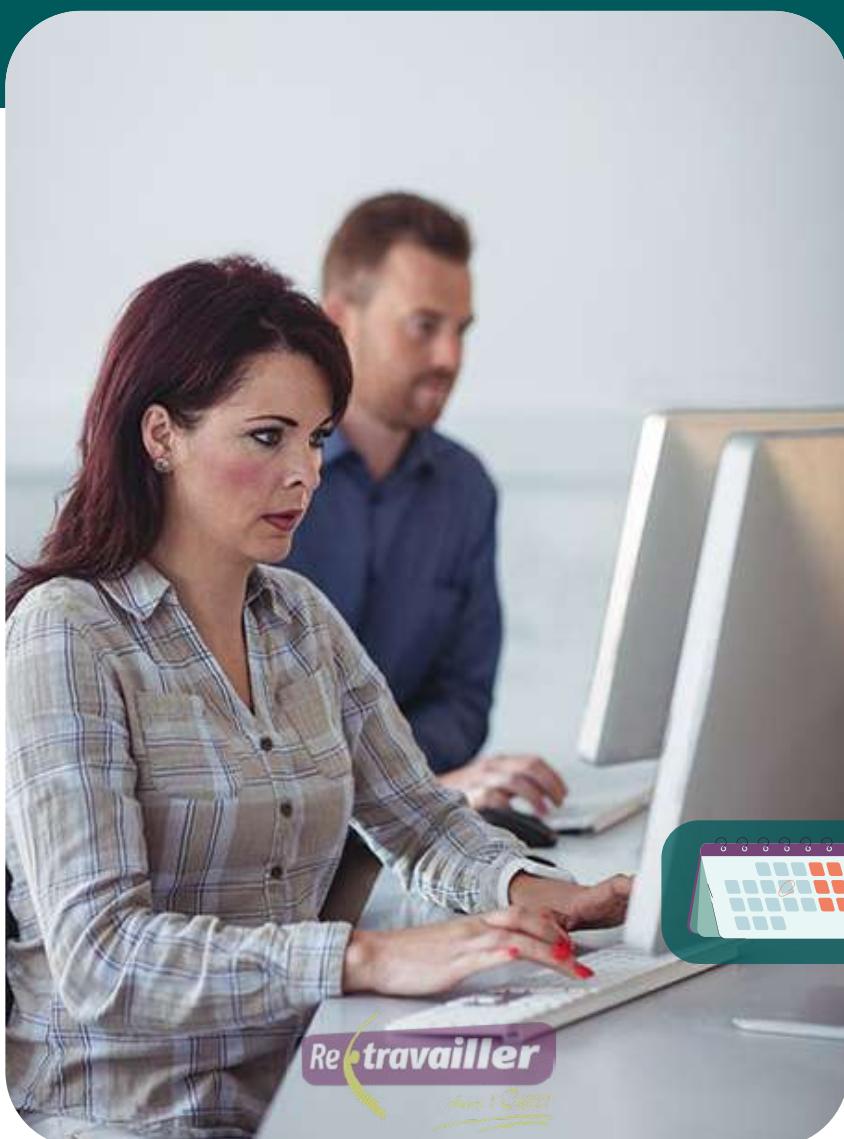


COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Créer son Compte Personnel de Formation	p.38
Français sur Objectifs Spécifiques	p.39
Gérer son budget	p.40
Gestion administrative quotidienne	p.41
Savoirs essentiels	p.42

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

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.

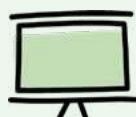
Rechercher les formations intéressantes.

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.

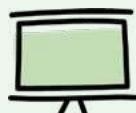
Développer des compétences linguistiques inhérentes à un environnement professionnel.

Développer l'employabilité.



1 à 17 jours de formation

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

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Gérer son budget



Compétences visées



Gérer son argent au quotidien.

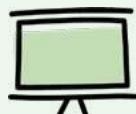
Comprendre les différents moyens de paiement.

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.

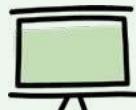
Analyser les documents administratifs du quotidien et les compléter.

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

COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

Savoirs essentiels



Compétences visées

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

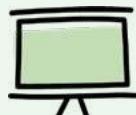
Utiliser des raisonnements mathématiques de base dans des contextes professionnels.

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.44

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.

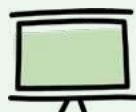
Créer un nouveau cadre de vie à la retraite.

Prendre soin de sa santé pour profiter pleinement.



2 jours de formation

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.46

Accueillir et communiquer avec des personnes en situation de handicap p.47

Connaître les fondamentaux du handicap p.48

Encadrer et former un apprenti en situation de handicap p.49

Sensibiliser les managers à la notion de handicap p.50

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



Compétence visée

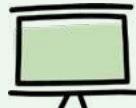
Accueillir et participer activement à l'intégration d'un collègue en situation de handicap.



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

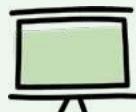
S'outiller pour réussir l'accueil de personnes en situation de handicap et développer les pratiques et postures adaptées pour un accueil optimal.

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).

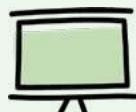
Connaître le statut du travailleur handicapé.

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



1 jour de formation

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

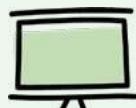
Permettre aux maîtres d'apprentissage de mieux appréhender la question du handicap.

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

Sensibiliser les managers à la notion du handicap



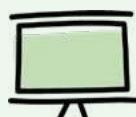
Compétences visées

- 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

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.52
Inclure l'Entretien Annuel d'Évaluation dans ses pratiques managériales	p.53
Fédérer son équipe autour d'un projet	p.54
Fidéliser les salariés	p.55
Gérer son temps-Managers	p.56
Gestion de crise	p.57
Intégrer une démarche environnementale dans les pratiques de son entreprise	p.58
Les bases du management	p.59
Management et conduite du changement	p.60
Manager la génération Z	p.61
Mesurer les enjeux d'une bonne cohésion d'équipe	p.62
Organiser, optimiser et contrôler ses délégations	p.63
Prendre ses fonctions de responsable de service	p.64
Préparer et animer des entretiens auprès des collaborateurs	p.65
Recruter un collaborateur	p.66

Animer, mobiliser et tutorer ses équipes



Compétences visées



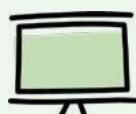
Harmoniser les pratiques au sein de l'équipe.

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)

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



Compétences visées

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

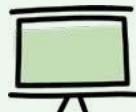
Créer une dynamique basée sur l'évolution de la performance du collaborateur.

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

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.

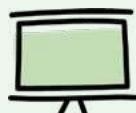
Gérer les différentes perceptions du projet par les équipes.

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

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.

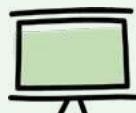
Augmenter la motivation et l'épanouissement au travail.

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.

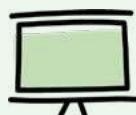
Avoir une organisation personnelle efficace pour soi.

Optimiser son temps de gestion.

Communiquer et déléguer efficacement pour gagner du temps.



2 jours de formation



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.

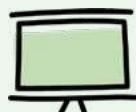
Appliquer les principes du management agile en situation de crise.

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

Intégrer une démarche environnementale dans les pratiques de son entreprise



Compétences visées

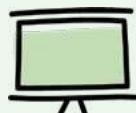


Identifier les usages les plus émetteurs de gaz à effet de serre dans leur entreprise.

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

MANAGEMENT

Les bases du management



Compétences visées

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

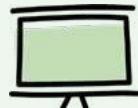
Déléguer et responsabiliser ses collaborateurs.

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 (directive, 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 œuvre 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.

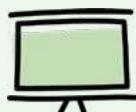
Être en mesure d'identifier les différentes motivations au travail des collaborateurs.

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

MANAGEMENT

Manager la génération Z



Re-travailler
dans l'Ouest

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.

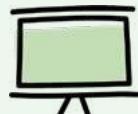
Optimiser l'intégration et la fidélisation des talents de la génération Z.

Favoriser la collaboration intergénérationnelle au sein des équipes.



2 jours de formation

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.

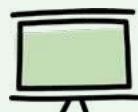
Comprendre le fonctionnement d'une équipe au travail et l'implication de chacun dans la mission collective.

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.

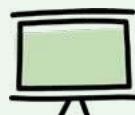
Réaliser le suivi de la délégation, recadrer si besoin.

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.

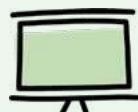
Mettre en place les premiers rituels managériaux.

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

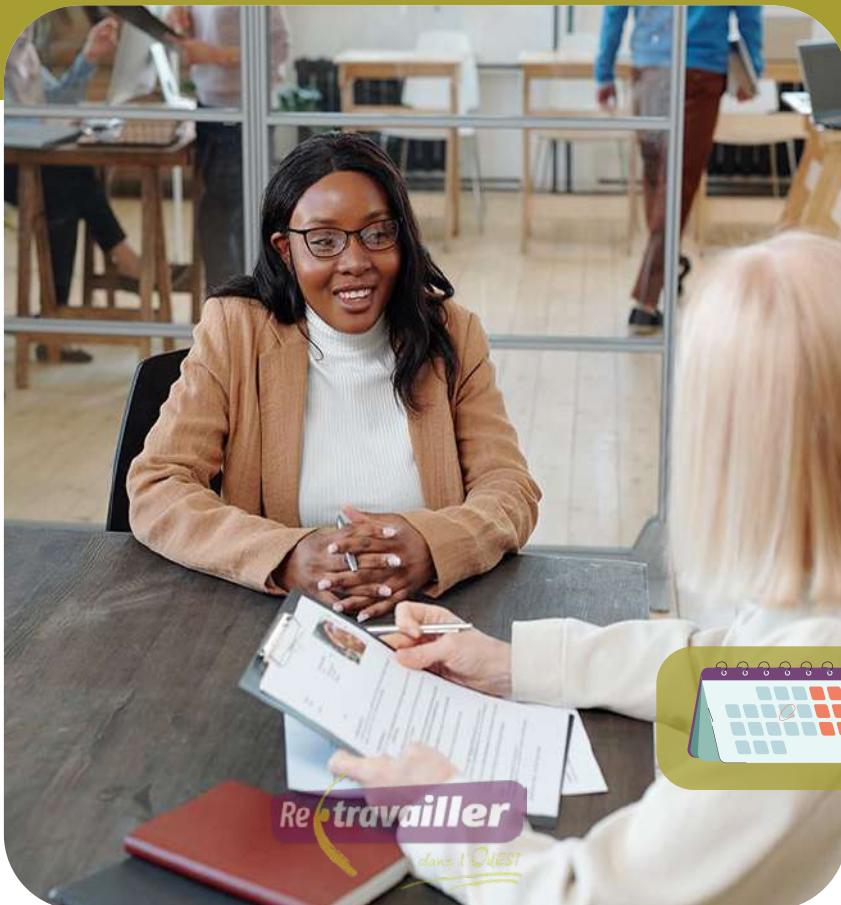
Gestion des premières actions managériales

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.

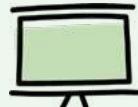
Préparer et animer l'entretien de recrutement, l'entretien de recadrage, l'entretien professionnel et l'entretien annuel d'évaluation.

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

MANAGEMENT

Recruter un collaborateur



Compétences visées

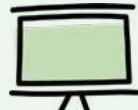
- Définir les besoins de recrutement.
- Attirer les bons candidats.
- Présélectionner les candidats.
- Effectuer un deuxième filtre via l'entretien téléphonique.
- Conduire l'entretien de recrutement.
- Sélectionner le candidat.



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.68
Bilan d'orientation Jeunes : formule 2	p.69
Bilan d'orientation Jeunes : formule 3	p.70
Confiance, estime et image de soi	p.71
Créer son CV vidéo	p.72
Mieux gérer son stress et ses émotions	p.73
Se projeter dans son avenir professionnel par la connaissance de soi	p.74
Valoriser ses acquis professionnels	p.75

ORIENTATION

Bilan d'Orientation Jeunes - (formule 1)

Mes envies : des métiers



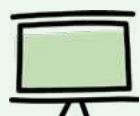
Compétences visées

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

ORIENTATION

Bilan d'Orientation Jeunes - (formule 2)

Quel parcours pour trouver ma voie ?



Compétences visées



Identifier tes compétences, intérêts et valeurs.

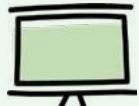
Explorer les différentes options d'orientation adaptées à ton profil.

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

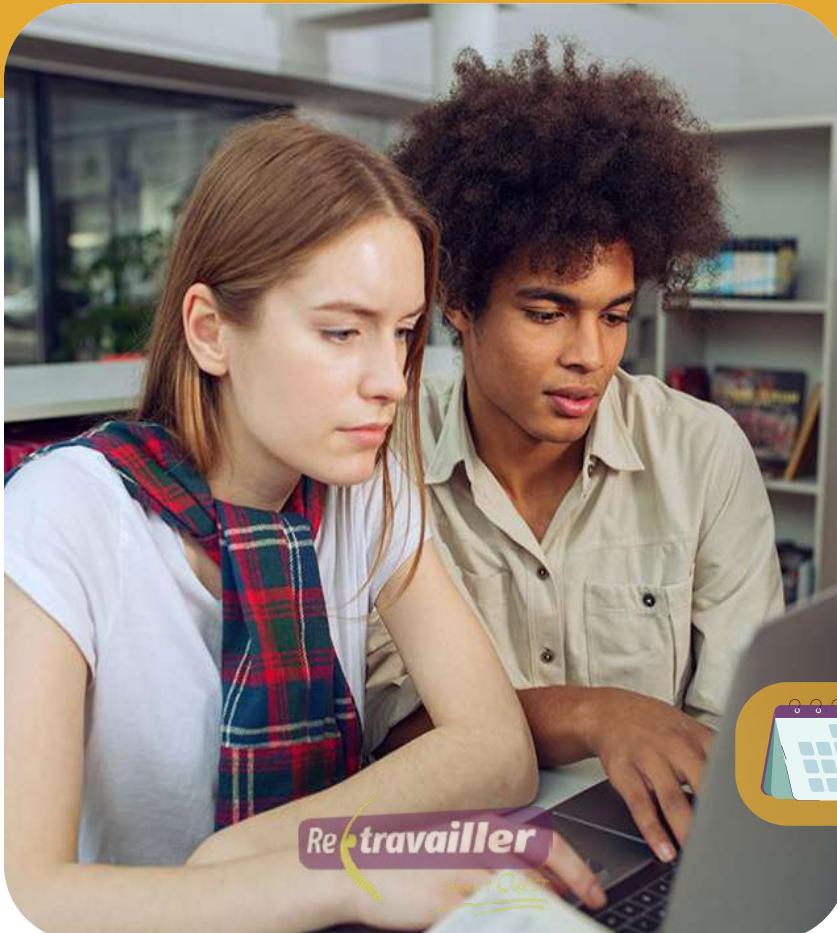
PHASE 4 : SYNTHESE ET PLAN D'ACTIONS

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

ORIENTATION

Bilan d'Orientation Jeunes – (formule 3)

Mes choix, mes stratégies sur Parcoursup



Compétences visées

Apprendre à naviguer sur la plateforme Parcoursup.

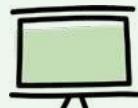
Comprendre le processus de formulation des vœux.

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 VOEUX

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.

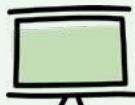
Adapter sa gestuelle et sa posture aux circonstances.

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.

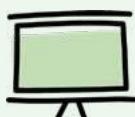
Préparer son CV vidéo dans l'optique d'une réponse à une offre d'emploi.

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.

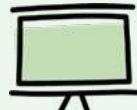
Découvrir son territoire et les opportunités qu'il offre.

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

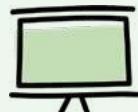
Identifier ses acquis professionnels (compétences, aptitudes, posture...).

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

08

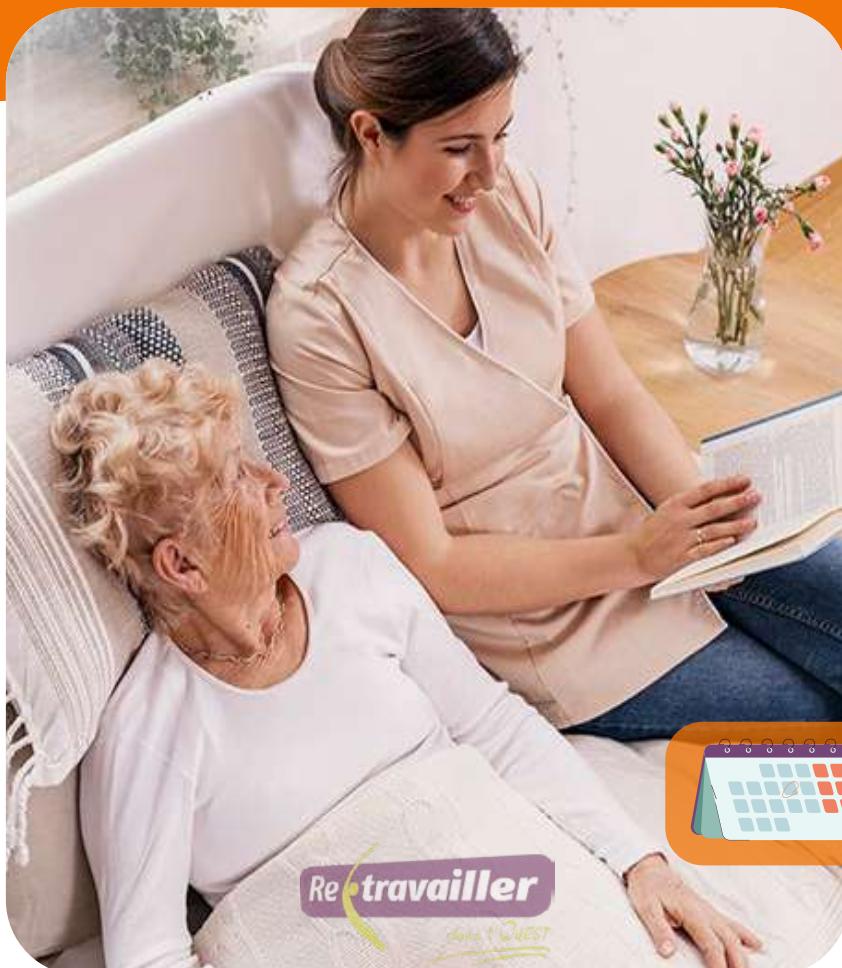


SERVICES À LA PERSONNE & AUX COLLECTIVITÉS

Accompagnement fin de vie	p.76
Aide à la toilette	p.77
Bienveillance et bientraitance dans la relation d'aide (encadrant)	p.78
Bienveillance et bientraitance dans la relation d'aide (équipes)	p.79
Entretien du cadre de vie et relation client à domicile	p.80
Entretien du linge	p.81
Gérer les comportements difficiles des enfants à l'école	p.82
Gestes et postures manipulation de personnes	p.83
Intervenir au domicile d'une personne en situation de handicap	p.84
Intervenir auprès d'enfants en situation de handicap scolarisés	p.85
Nettoyage des locaux	p.86
Préparation des repas	p.87
Prévenir les accidents domestiques	p.88
Techniques de nettoyage du domicile	p.89
Techniques de repassage	p.90
Techniques de vitrerie	p.91

SERVICE À LA PERSONNE & AUX COLLECTIVITÉS

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.

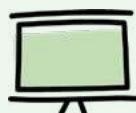
Adopter la posture professionnelle d'accompagnant d'une personne en fin de vie.

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.

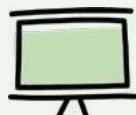
Aider à la toilette au lavabo.

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 cultuelles et des habitudes de vie
Distinction entre aide à la toilette (aidant) et soin d'hygiène (soignant)

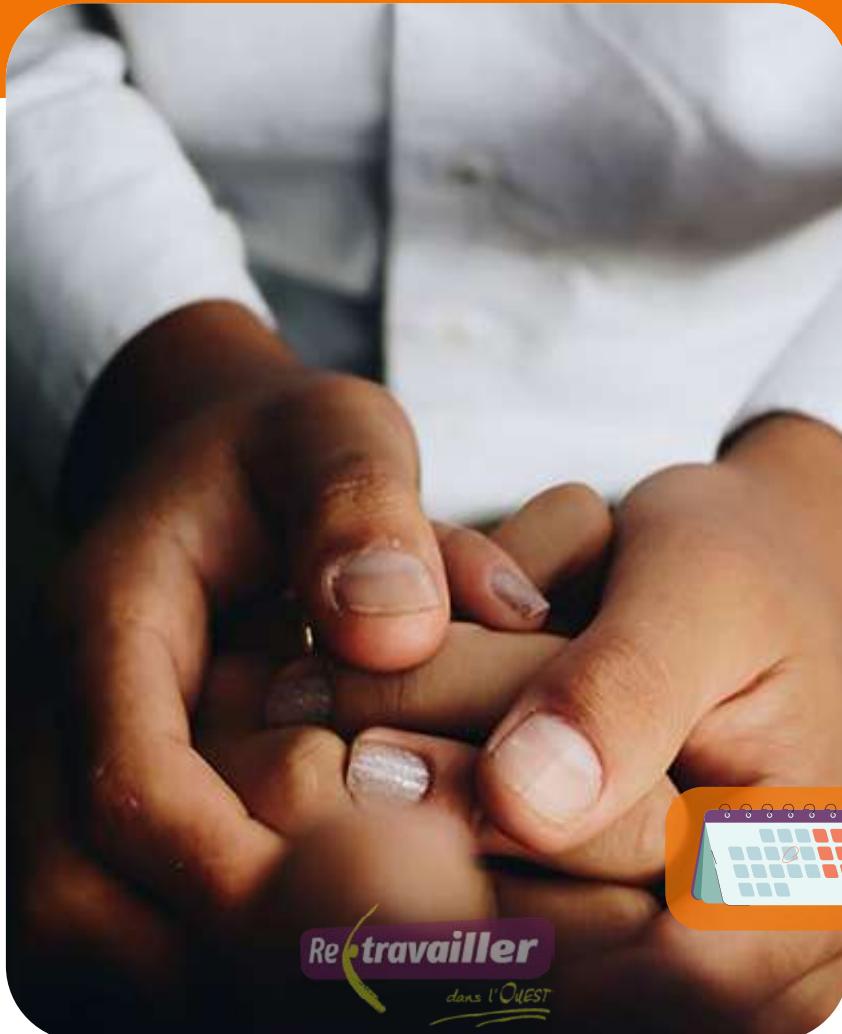
Aide à l'habillage et au déshabillage, à la toilette

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

Bienveillance et bientraitance dans la relation d'aide – Encadrants



Re-travailler
dans l'Ouest

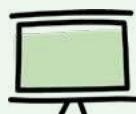


Compétences visées

- 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.



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 réglementaires, 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

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.

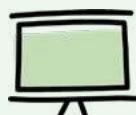
Identifier les situations de maltraitance.

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

SERVICE À LA PERSONNE & AUX COLLECTIVITÉS

Entretien du cadre de vie et relation clients 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.

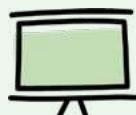
Instaurer une relation de confiance auprès de la personne aidée au domicile.

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

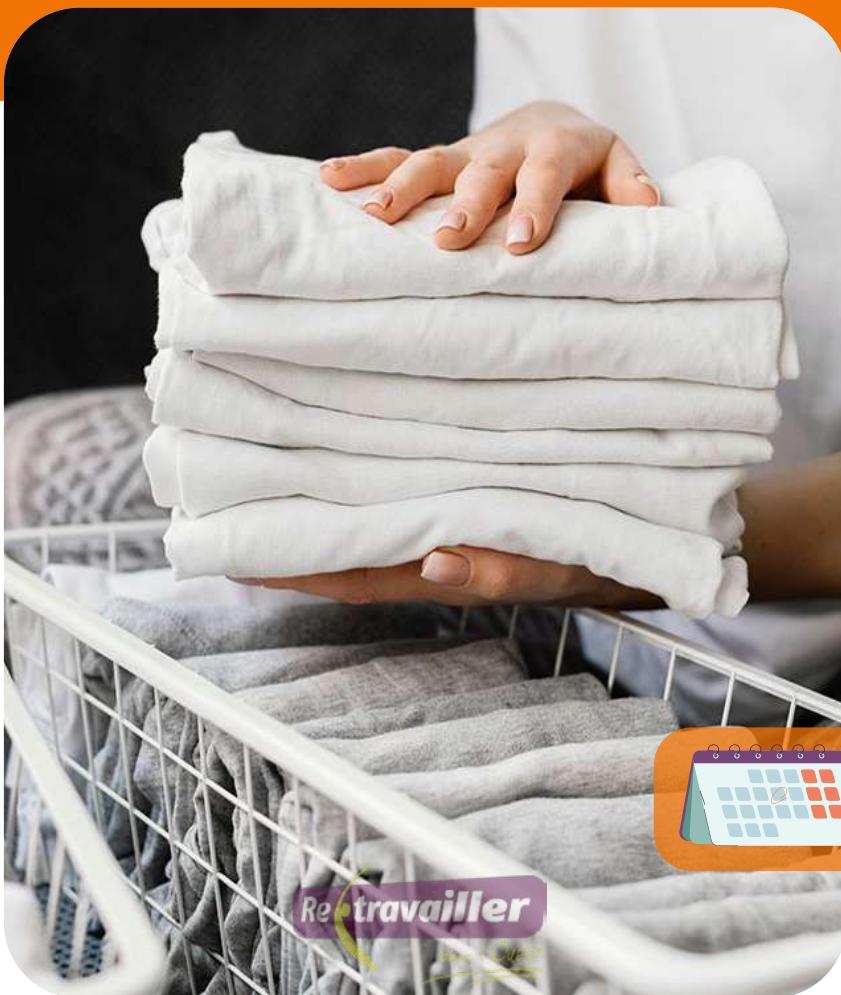
Gestes et postures

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.

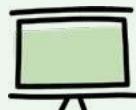
Savoir remettre en état les vêtements avant leur lavage.

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

SERVICE À LA PERSONNE & AUX COLLECTIVITÉS

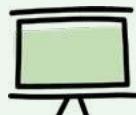
Gérer les comportements difficiles des enfants à l'école



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.

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



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.

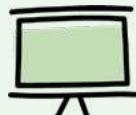
Maîtriser, de manière sécurisée, les gestes de soutien lors du déplacement des personnes.

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.

2 jours de formation

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.

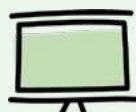
Prendre en compte les besoins et les envies de la personne accompagnée.

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

SERVICE À LA PERSONNE & AUX COLLECTIVITÉS

Intervenir auprès d'enfants en situation de handicap scolarisés



Compétences visées

Connaître les différences entre discréction professionnelle et secret professionnel.

Connaître les différents types de handicap.

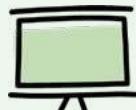
Appliquer les techniques et attitudes de l'écoute active et de la reformulation.

Identifier les bonnes méthodes de communication et d'aide.

Élaborer un guide de bonnes pratiques.

2 jours de formation

Programme



Ethique et déontologie professionnelle

Discréction 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

La fonction de 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 ».

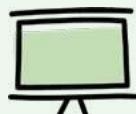
S'organiser pour assurer cette mission, notamment en matière de recueil des attentes et de retour de l'information auprès des collègues dans le cadre du Conseil de Vie Sociale.

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



3 jours de formation

Programme



Fondamentaux du Conseil de Vie Sociale

- Définition et cadre légal du CVS
- Composition, fonctionnement et rôle et missions au sein de l'établissement

Rôle et responsabilités de l'élu au CVS

- Positionnement et posture de l'élu (objectivité, neutralité, décentralisation)
- Défense de l'intérêt collectif des salariés
- Éthique et confidentialité dans la représentation

Techniques de recueil des attentes

- Méthodes de consultation des collègues (questionnaires, entretiens, boîte à idées)
- Organisation de réunions préparatoires
- Analyse et synthèse des informations recueillies

Préparation et participation aux réunions du CVS

- Élaboration d'un ordre du jour
- Techniques d'animation de réunion (Gestion des débats et des conflits potentiels, prise de parole en public)
- Structuration et argumentation des propositions, synthèse des discussions
- Diffusion de comptes-rendus et utilisation des outils de communication interne

Collaboration avec les autres instances et la direction

- Interaction avec le Comité Social et Économique (CSE) et coopération avec la direction de l'établissement
- Participation aux commissions et groupes de travail

Suivi et évaluation des actions du CVS

- Mise en place d'indicateurs de suivi et évaluation de l'impact des actions menées
- Amélioration continue du fonctionnement du CVS

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.

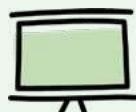
Organiser son travail.

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 (vitrerie, boiseries, argenterie...)

Techniques d'ergonomie en situation de travail

Posture professionnelle

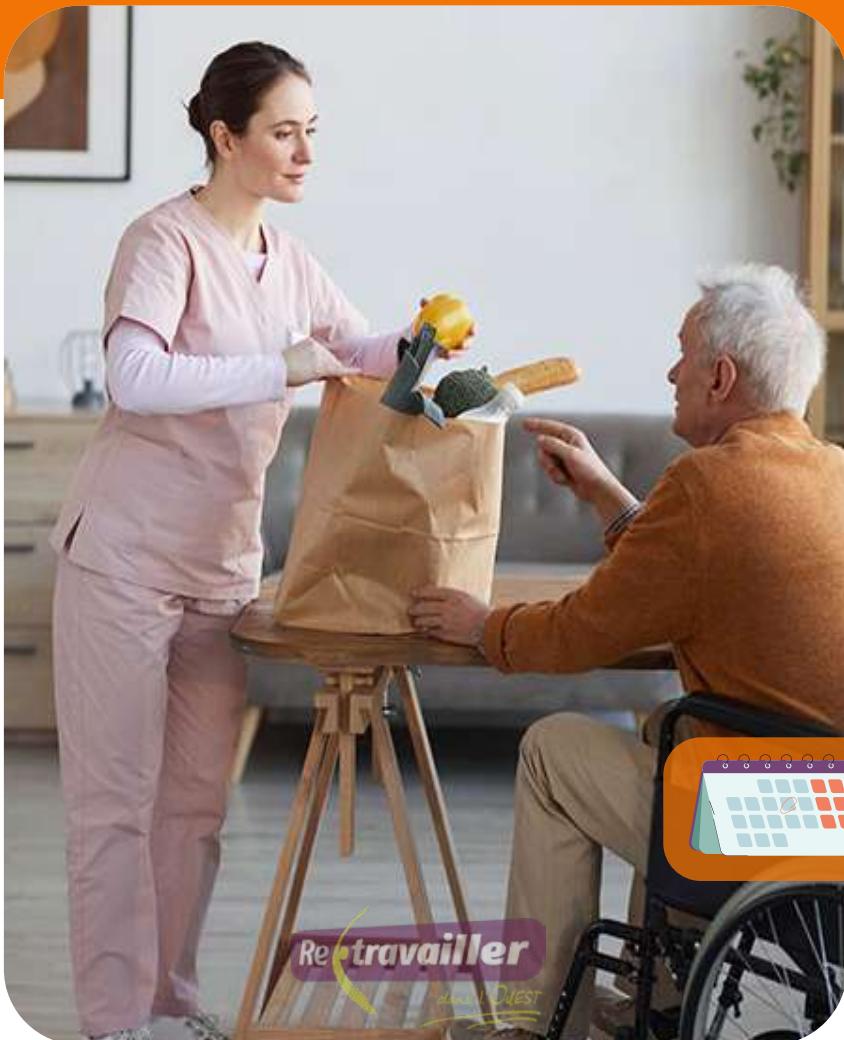
Adaptation au contexte d'intervention

Attitudes d'implication et de prise de distance

Tenue professionnelle, hygiène et image de soi

Discretion et image professionnelle

Préparation des repas



Redans l'Oréon

Compétences visées

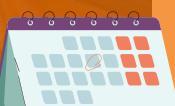


Connaître les principaux régimes.

Savoir cuisiner des menus simples, adaptés et équilibrés.

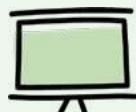
Organiser les menus pour une journée ou une semaine.

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.

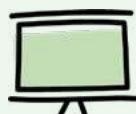
Respecter les principes essentiels de précaution.

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.

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

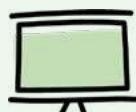
Connaitre et appliquer les règles de sécurité.

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 (vitrerie, boiseries, argenterie...)

Gestes et postures

Techniques de repassage



Compétences visées

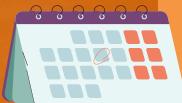
Identifier les différents tissus et connaître les protocoles.

Appliquer les techniques de repassage.

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

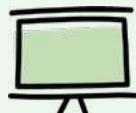
Appliquer les bons gestes et les bonnes postures lors de l'activité du repassage.

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



Re-travailler
dans l'EST

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.

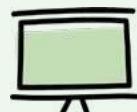
Appliquer les bons gestes et postures liés à l'activité de nettoyage de la vitrerie.

Contrôler visuellement sa prestation.



1 jour de formation

Programme



Les différents produits

Neutre, dégraissant, décapant, détartrant

Les différents matériaux

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

10



SANTÉ & SÉCURITÉ

Gestes et postures

p.94

Gestes et postures en manutention

p.95

Hygiène de vie pour préserver sa santé

p.96

Hygiène et sécurité alimentaire

p.97

Prendre en compte le vieillissement dans l'organisation du travail

p.98

Prévention des TMS

p.99

SST

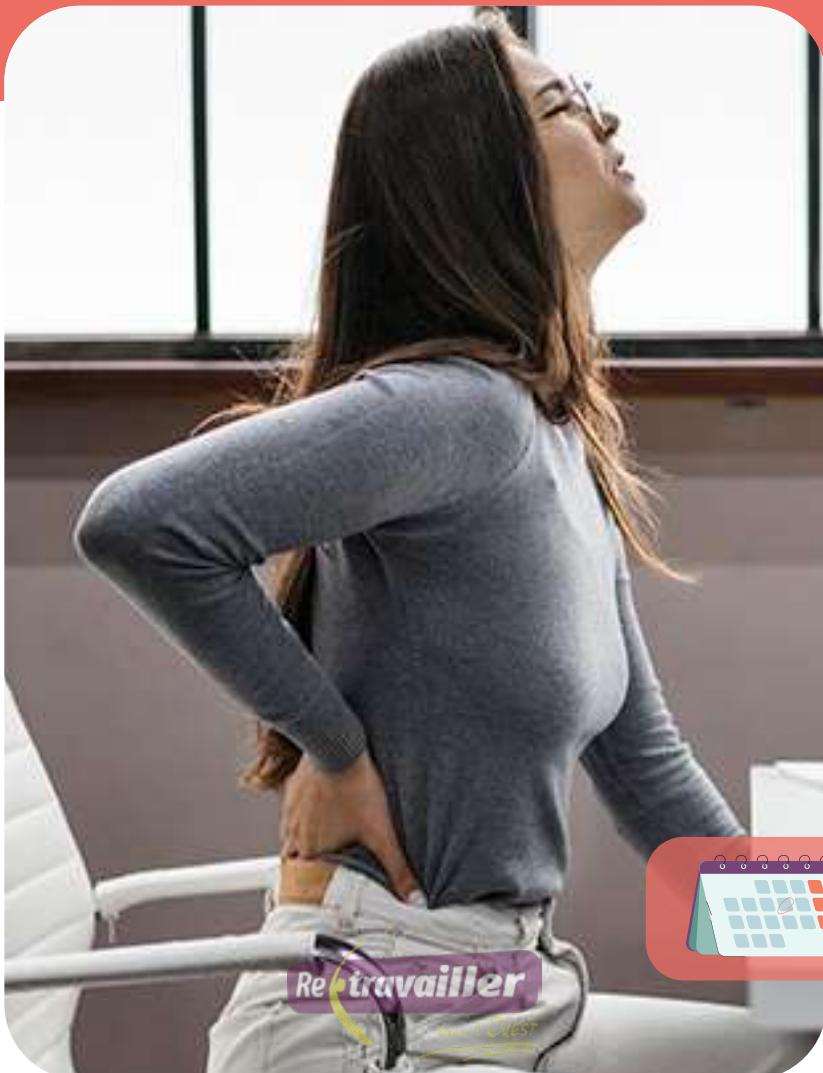
p.100

MAC SST

p.101

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.

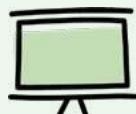
Identifier les gestes et postures à risques sur le squelette et les articulations.

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.

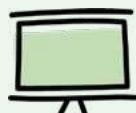
Identifier les gestes et postures à risques sur le squelette et les articulations.

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.

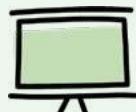
Prendre conscience de l'importance d'une bonne hygiène de vie dans les actes de la vie quotidienne sur le plan physique, psychologique et social.

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 alimentaires



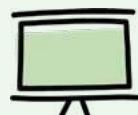
Compétences visées

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

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

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

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)

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.

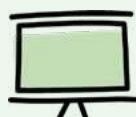
Lutter contre la désinsertion professionnelle en tenant compte des particularités physiologiques liées à un vieillissement normal.

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

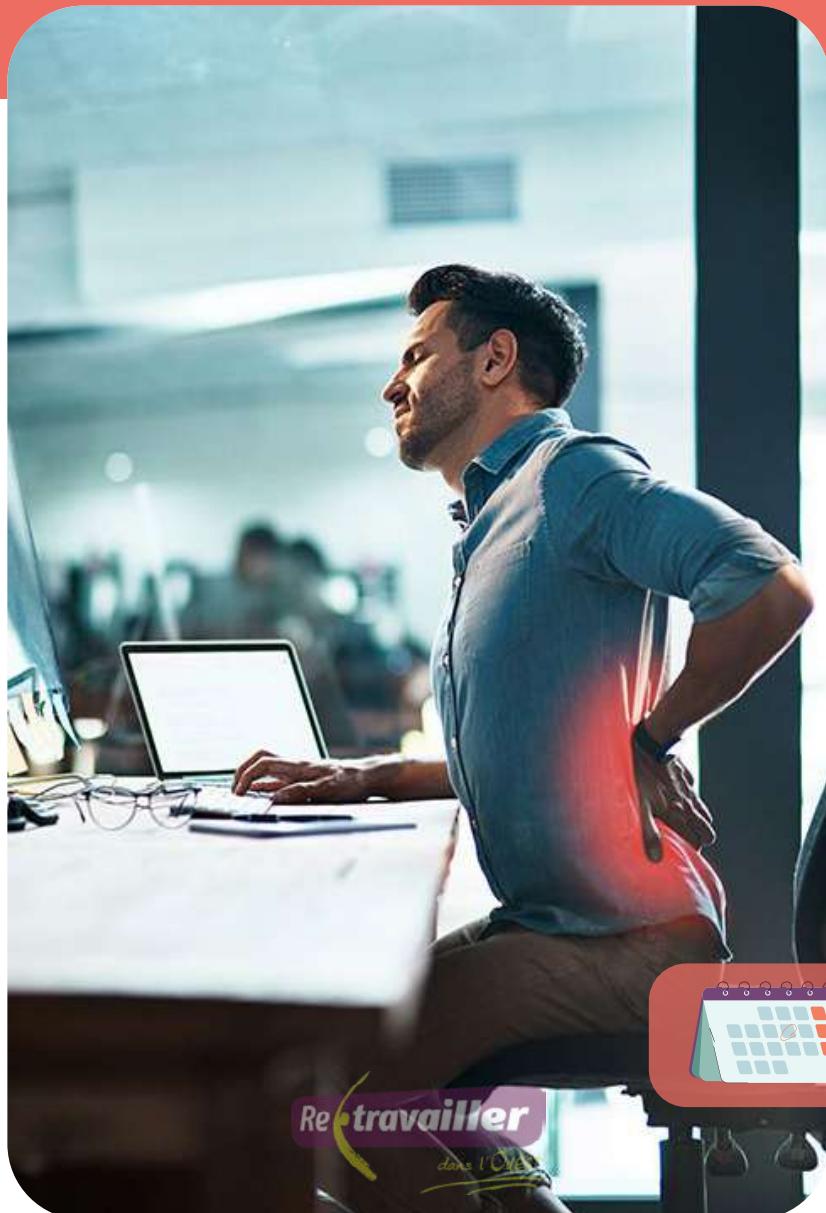
Mettre en place un suivi renforcé pour les seniors

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.

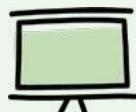
Informier sur la gestuelle adéquate dans la manutention de charges inertes.

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

SANTÉ & SÉCURITÉ

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.

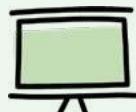
Repérer les situations dangereuses sur son lieu de travail et savoir à qui et comment relayer ces informations sur le lieu de travail.

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

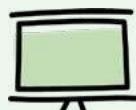
Maintenir et actualiser ses compétences de SST définies dans le dernier référentiel national de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS).

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

11



SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS

- | | |
|---|-------|
| Gérer son temps et ses priorités | p.103 |
| Mieux gérer son stress et ses émotions | p.104 |
| Posture en entreprise | p.105 |
| S'affirmer en situation professionnelle | p.106 |
| Travailler en équipe | p.107 |

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.

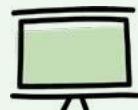
Gérer son stress en situation de pression temporelle.

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

SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS

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.

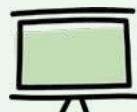
Prendre de la hauteur face aux situations chargées en émotion.

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

SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS

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.

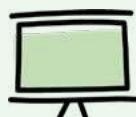
Comprendre les conséquences du non-respect des règles de vie pour les collègues et pour l'image de la structure.

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

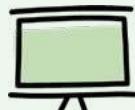


Utiliser les techniques d'affirmation de soi.

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
- Varier 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

SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS

Travailler en équipe



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.

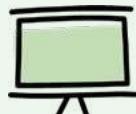
Comprendre les conséquences du non-respect des règles de vie pour les collègues et pour l'image de la structure.

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

12



SERVICE AUX ORGANISMES DE FORMATION & ENTREPRISES

Accompagner et suivre un stagiaire-alternant en entreprise	p.109
Accueillir et intégrer un stagiaire-alternant en entreprise	p.110
Animer des séances actives et ludiques	p.111
Animer en présentiel et à distance	p.112
Concevoir et animer une classe virtuelle	p.113
Concevoir une formation multimodale	p.114
Créer et déposer une demande d'agrément à un titre professionnel	p.115
Créer une ressource pédagogique interactive avec Genially	p.116
La veille professionnelle	p.117
L'accessibilité en formation	p.118
Les bases de la méthode ADVP	p.119
Les bases des financements de formation	p.120
Les écrits professionnels	p.121
L'IA dans la formation professionnelle	p.122
Outils numériques pour les professionnels de l'orientation	p.123
Tester la multimodalité	p.124

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.

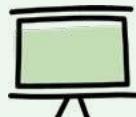
Gérer les échanges avec le stagiaire / l'alternant et valoriser ses réussites.

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

Accueillir et intégrer un stagiaire-alternant en entreprise



Compétences visées

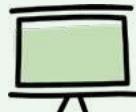
Maîtriser le cadre légal et réglementaire relatif à l'accueil d'un stagiaire ou d'un alternant.

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

Animer des séances actives et ludiques



Compétences visées

Construire des situations d'apprentissage utilisant des méthodes actives.

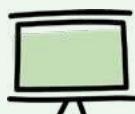
Mobiliser des techniques d'animation ludo-éducatives.

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 en présentiel et à distance



Compétences visées

Créer un déroulé pédagogique.

Comprendre la multimodalité.

Animer des formations blended learning (en présentiel et à distance).

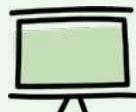
Accompagner les apprenants en présentiel et à distance.

Évaluer l'acquisition des compétences en présentiel et à distance.



5 jours de formation

Programme



Préparation de l'animation

Comprendre et s'approprier les enjeux de la multimodalité

Définir un objectif

Anticiper l'évaluation

Identifier les contenus permettant l'atteinte des objectifs

Construire le scénario pédagogique d'une séance en face à face, en classe virtuelle, en autoformation

Prévoir les étapes et le matériel nécessaire à l'animation présentielle et distancielle

Animation en présentiel

Animer une formation présentielle

Tester l'alternance de modalités (face à face et atelier tutoré)

Évaluer la progression en présentiel

Animation à distance

Animer une formation distancielle

Tester l'alternance de modalités (classe virtuelle et autoformation)

Évaluer la progression à distance

Concevoir et animer une classe virtuelle



Compétences visées



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

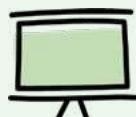
Déterminer les conditions de réussite de la classe virtuelle.

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 une formation multimodale



Compétences visées



Déterminer les objectifs de la formation.

Déterminer les modalités d'évaluation de la formation.

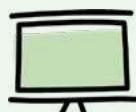
Construire le parcours de formation.

Identifier les modalités pédagogiques adaptées.

Évaluer le coût du parcours de formation.

3 jours de formation

Programme



Les objectifs de formation

L'évaluation

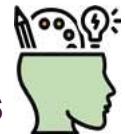
L'ingénierie de formation

Les modalités pédagogiques

L'articulation du parcours de formation

Le coût de la formation

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



Compétences visées

Connaître et maîtriser la procédure de demande d'agrément.

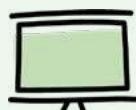
Construire une demande d'agrément dans le respect de la procédure et des obligations réglementaires.

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

Créer une ressource pédagogique interactive avec Genially



Compétences visées

Maîtriser les fonctionnalités de base de Genially.

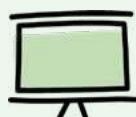
Créer une ressource interactive sur Genially.

Tester l'interactivité de la ressource.



2,5 jours de formation

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

La veille professionnelle



Compétences visées

Identifier les enjeux de la veille.

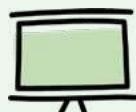
Construire une base de données de veille.

Mettre à jour une 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

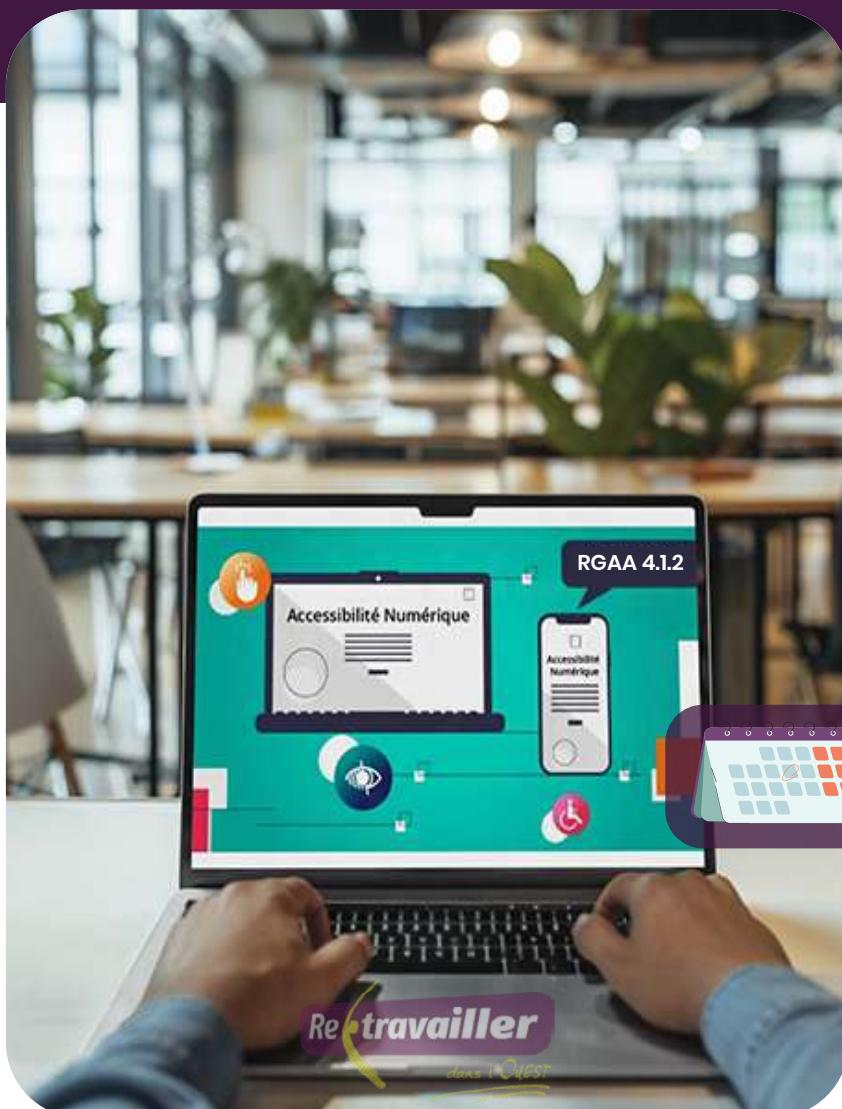
La veille réglementaire : relative à la formation professionnelle, au métier et diplômes associés, à la qualité, aux financements

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

L'accessibilité en formation



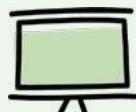
Compétences visées

Comprendre les enjeux de l'accessibilité.

Appliquer les règles d'accessibilité à ses supports 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

Les bases de la méthode ADVP*



Compétences visées

Adapter sa posture d'accompagnateur.

Comprendre la démarche d'accompagnement ADVP.

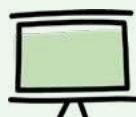
Découvrir des outils d'exploration de soi (papiers et numériques), utilisables dans la pratique d'orientation.

5 jours de formation



*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.

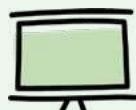
Comprendre les démarches et attentes des montages de dossiers de financement.

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



1 jour de formation

Programme



Introduction aux financements de 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

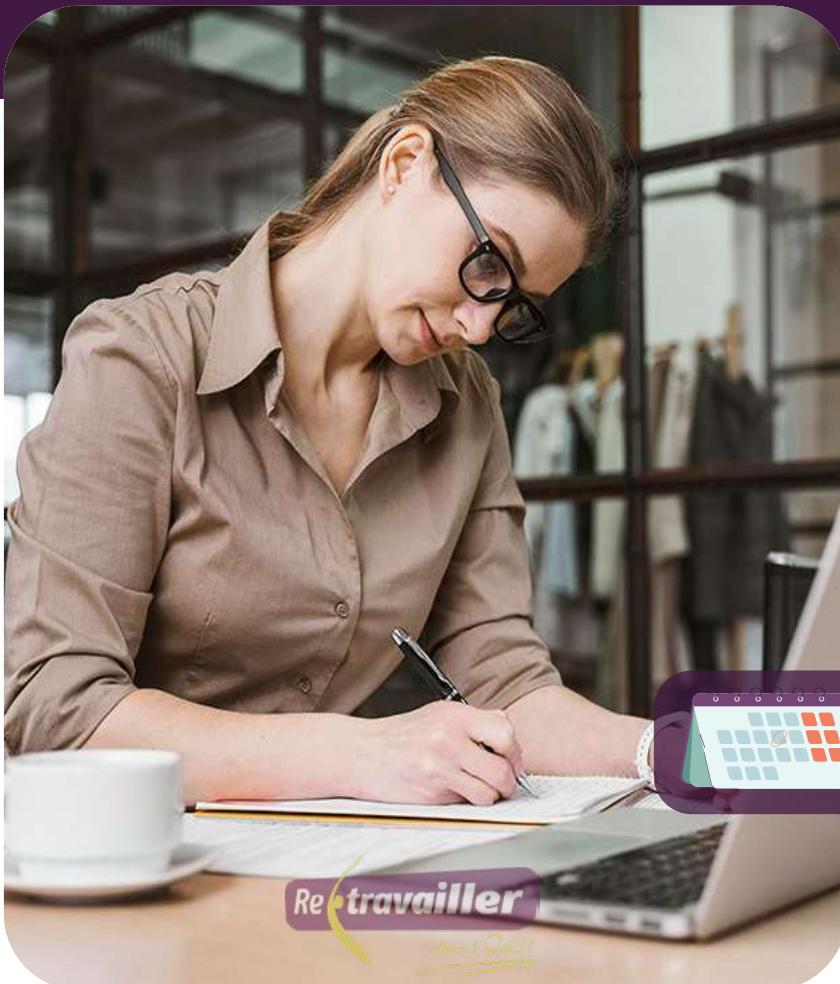
Nommer les financements possibles selon le statut du bénéficiaire (salarié, demandeur d'emploi)

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



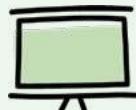
Compétences visées

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'est-ce qu'un écrit professionnel ?
- 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 »

L'IA dans la formation professionnelle



Compétences visées



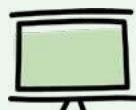
Comprendre le fonctionnement général et les enjeux de l'Intelligence Artificielle (IA).

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



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

Les outils numériques pour les professionnels de l'orientation



Compétences visées



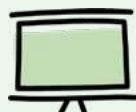
Inclure les outils numériques dédiés à la recherche d'emploi dans ses pratiques d'accompagnement.

Construire une séance de Techniques de Recherche d'Emploi (TRE) visant l'autonomisation des apprenants.

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

Tester la multimodalité



Compétences visées

Identifier les principes de la multimodalité.

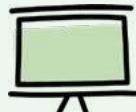
Intégrer la multimodalité à ses parcours de formation (classe virtuelle, tutorat, autoformation).

Préparer ses séances en fonction de la modalité prévue.

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

2 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



TERTIAIRE

Accueillir un public et le renseigner	p.126
Accueillir un public précaire ou en détresse	p.127
Exercice comptable & Etats de synthèse	p.128
Gestion de conflits en situation de travail	p.129
Gestion des écrits dématérialisés	p.130
L'accueil à l'ère du numérique	p.131
Les bases du droit du travail	p.132
Les écrits de synthèse et de reporting	p.133
Optimiser ses outils de communication écrite	p.134
Organiser le poste d'Assistante Administrative et Chargée d'accueil	p.135
Préparer et animer une réunion	p.136
Préparer un entretien avec sa hiérarchie	p.137
Prise de note et compte-rendu de réunion	p.138
Rédiger efficacement des courriers professionnels	p.139

Accueillir un public et le renseigner



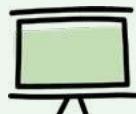
Compétences visées

- 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



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.

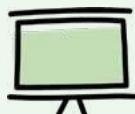
Se positionner lors des entretiens.

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 évènements déclencheurs

Établir une communication efficace avec les publics précaires, en détresse, en souffrance

5 étapes de la communication

Exercice comptable et états de synthèse



Compétences visées

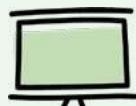
Réaliser la préparation de la fin d'exercice comptable.

Analyser les états de synthèse.



3 jours de formation

Programme



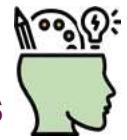
Réaliser la préparation de la fin d'exercice comptable

- Suivre une organisation et une procédure pour les travaux d'inventaire
- Appliquer les procédures d'arrêté des comptes
- Analyser les opérations soumises à des régularisations comptables
- Déterminer les traitements comptables à opérer selon les méthodes appropriées
- Tenir un dossier d'inventaire explicite et fiable sous format papier ou numérique
- Déterminer les traitements comptables nécessaires
- Utiliser les fonctions de calcul spécialisées des applications numériques dédiées
- Préparer des situations intermédiaires

Analyser les états de synthèse

- Analyser les soldes intermédiaires de gestion (SIG) ;
- Analyser la capacité d'autofinancement (CAF) et l'autofinancement ;
- Calculer le besoin en fonds de roulement et excédent de trésorerie ;
- Calculer les ratios usuels

Gestion des conflits en situation de travail



Compétences visées

Gérer les situations d'insatisfaction et de conflit au travail.

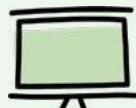
Les identifier et les désamorcer.

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



Compétences visées



Identifier les grands principes de sécurisation des données.

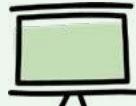
Identifier les méthodes de gestion électronique des documents.

Créer une arborescence et optimiser ses documents professionnels dématérialisés.



1 jour de formation

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

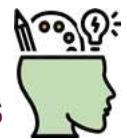
La sécurisation des données

- 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

L'accueil à l'ère du numérique



Compétences visées



Renforcer la posture professionnelle des chargés d'accueil numérique.

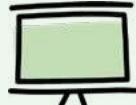
Développer des connaissances en usage numérique et comment les transmettre.

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

TERTIAIRE

Les bases du droit du travail



Re-travailler
dans l'EST

Compétences visées



Connaître les formalités d'embauche.

Connaître ses droits et ses devoirs en tant que salarié.

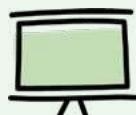
Connaître les instances représentatives des salariés et de leur protection.

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.

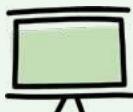
S'exercer à la prise de notes en direct.

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

Optimiser ses outils de communication écrite



Compétences visées



Rédiger des documents structurés.

Adapter son style au contexte de la structure.

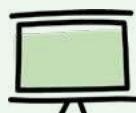
Susciter l'intérêt des lecteurs en renforçant l'impact de ses écrits.

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

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.

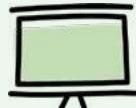
Optimiser ses activités administratives.

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 Intelligences Artificielles

TERTIAIRE

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.

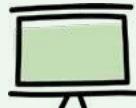
Favoriser la participation active et l'engagement des participants.

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

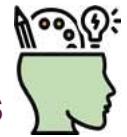
Gestion de la participation et de l'engagement

- 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.

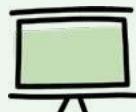
Savoir formuler ses attentes et objectifs de façon claire.

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

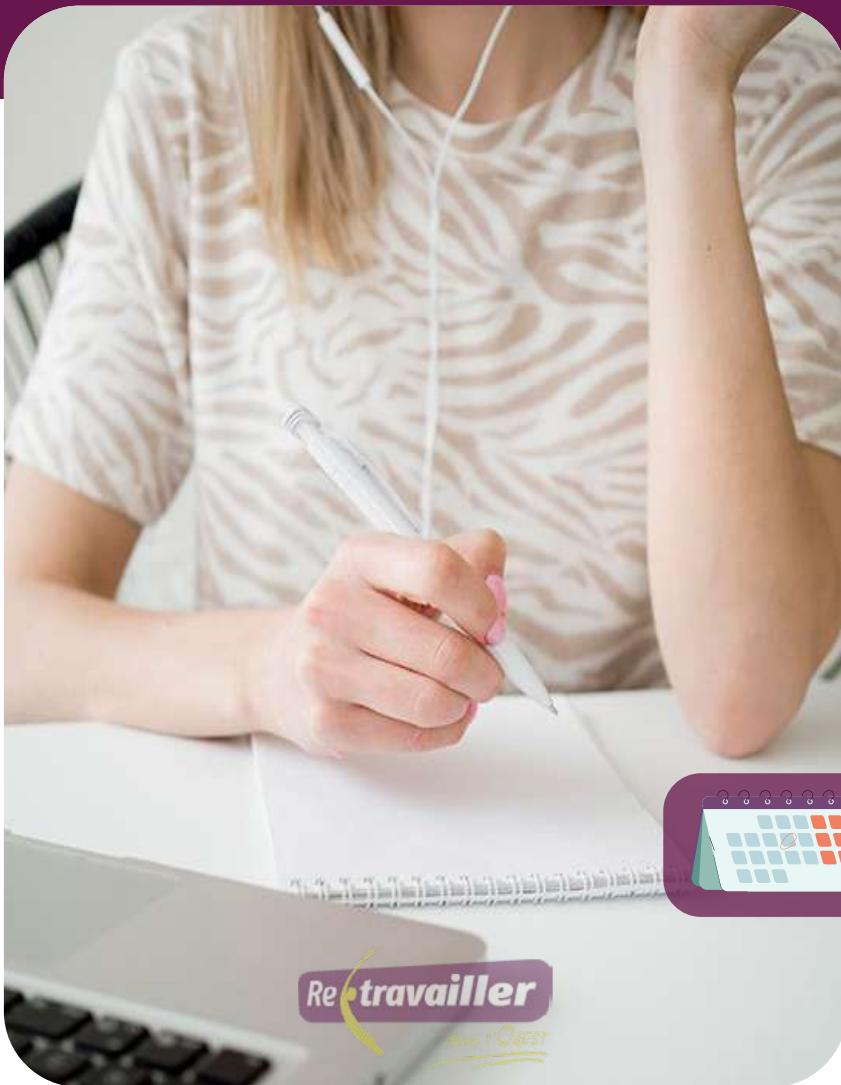
- L'écoute active et reformulation
- L'expression de ses idées et attente
- Une attitude constructive

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.

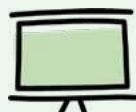
Apprendre à structurer les idées développées.

Rédiger rapidement un compte-rendu efficace.



1 jour de formation

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)

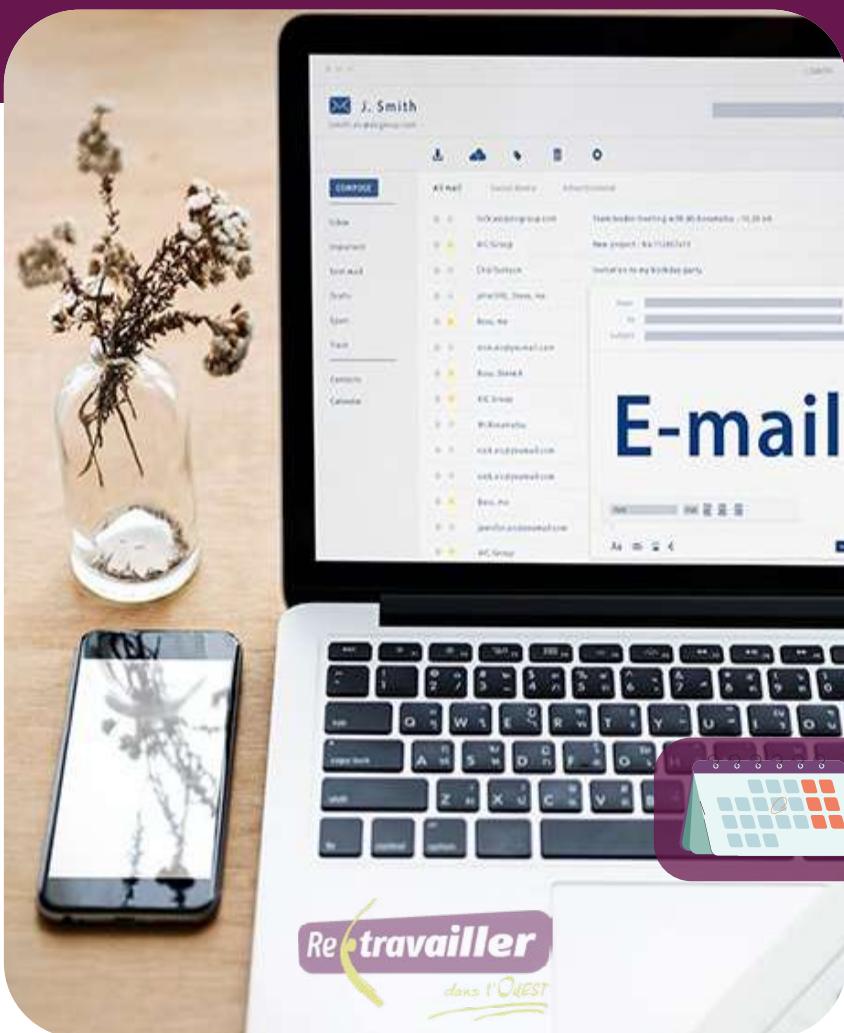
Le choix de titres, sous-titres, mots clés parlants et percutants

Rédiger et présenter un compte-rendu

Techniques de communication écrite

Mise en page et mise en valeur des informations essentielles

Rédiger efficacement des courriers professionnels



Compétences visées

Maîtriser les règles de rédaction du courrier ou du mail.

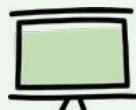
Améliorer son style d'écriture.

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

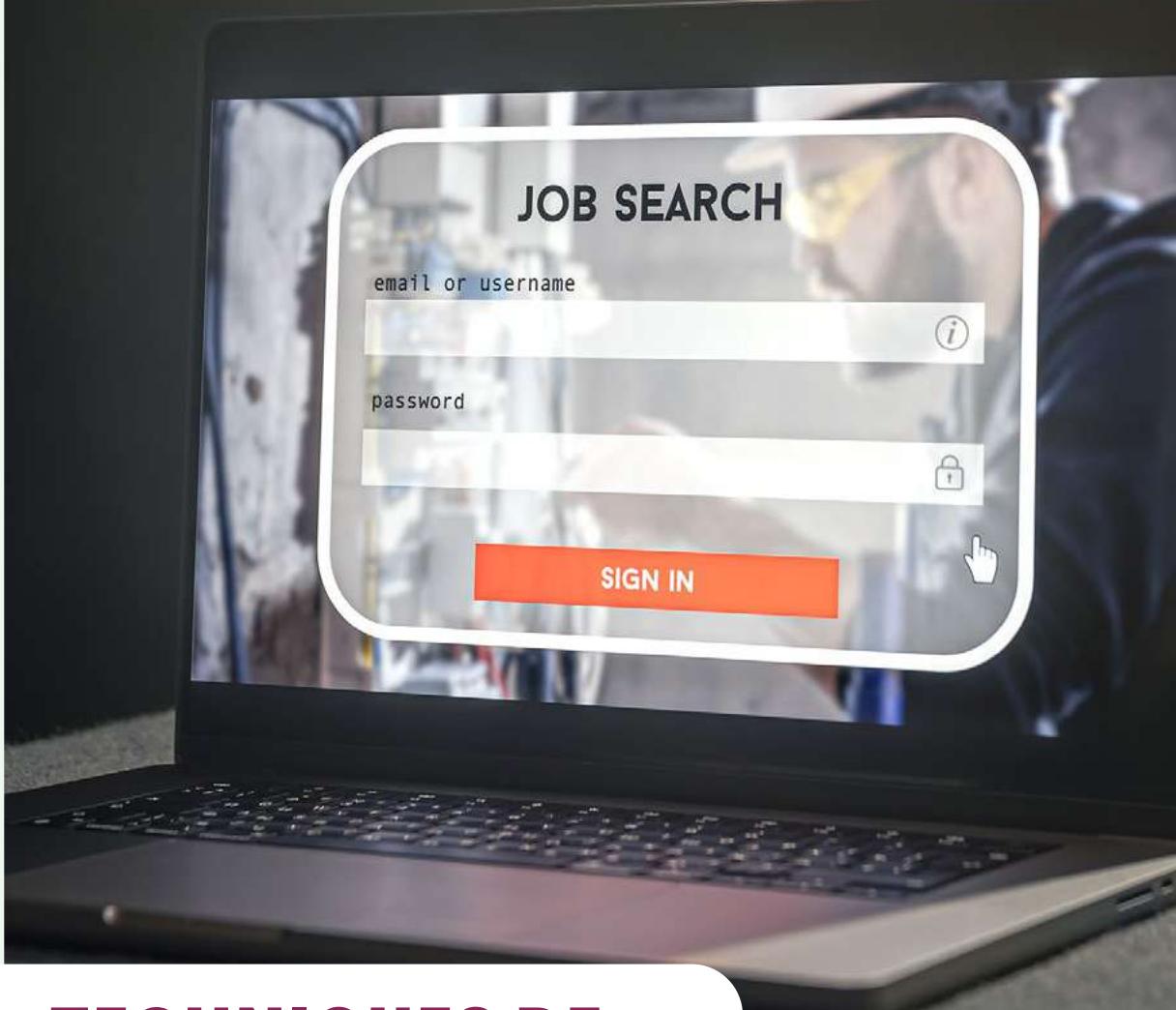
Mise en forme et adaptation du ton

Écrits spécifiques : message à la hiérarchie, situations délicates...

Les fondamentaux de l'écrit

Rappel des règles orthographiques, grammaticales et typographiques

14



TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

Les outils de recherche d'emploi p.141

Préparer et réussir son entretien d'embauche p.142

Simulation d'entretien d'embauche p.143

TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

Les outils de recherche d'emploi



Compétences visées



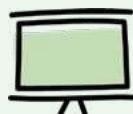
Créer, mettre en forme et modifier un CV en utilisant les outils numériques.

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.

1 jour 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.

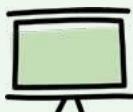
Construire son argumentaire et le présenter à l'oral.

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



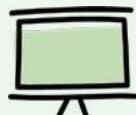
S'essayer à l'entretien et à l'elevator pitch.

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

CONTACTEZ-NOUS

Re-travailler
dans l'Ouest





www.retravailler-ouest.fr

