L'atelier des transitions

Dynamisez la montée en compétence de vos équipes



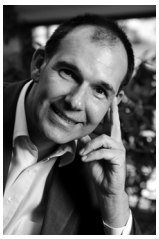
Reor accompagne vos projets de changement :
- parcours sur mesure en présentiel ou à distance ;
- e-learning, webinaires, théâtre forum…

Contact :
Alexandrine Antremont-Haring
Chargée de développement
Téléphone : 01 45 46 19 00
alexandrine.antremont-haring@reor.fr

Visitez notre site : www.reor.fr







Reor accompagne vos projets de changement.

Fort d'une expérience de plus de 40 ans dans la conduite du changement, le management et la communication, Reor vous présente un large éventail de formations sur mesure innovantes spécialement conçues pour vous, en réponse aux exigences de vos contextes respectifs.

Les thèmes proposés prennent particulièrement en compte les mutations en cours, tant dans le secteur privé que dans le secteur public.

C'est donc en espérant vous rencontrer prochainement pour ajuster vos besoins d'actions sur mesure que nous vous invitons à consulter les pages de ce catalogue.

Jérôme Carpe
Président-directeur général

Comment impacter vos publics cibles ?



Vous dirigez une unité opérationnelle,
vous êtes DRH, vous êtes responsable de formation…

Vos enjeux sont les mêmes :

Développer les compétences clés de vos collaborateurs.

et vos difficultés aussi :

Comment faire venir des managers qui ne ressentent pas l'intérêt d'une formation ? Qui sont surchargés ? Ou qui ont déjà tout vu, tout lu ?...

Comment faire prendre conscience à vos collaborateurs de la nécessité de leur montée en compétence ? Comment les convaincre, les attirer et les retenir, pour leur plus grand bénéfice et pour celui de votre entreprise ou organisation ? Et comment y parvenir dans un cadre budgétaire de plus en plus contraint ? Dans notre société de l'instantanéité, les managers recherchent du « prêt à l'emploi », immédiatement réutilisable dans le cadre de leurs missions. Et c'est exactement ce que nous leur proposons !



Nous concevons depuis 40 ans des parcours sur mesure, qui conjuguent de manière optimale :

- des modules en présentiel ;
- des séquences à distance ;
- des SPOCs (small private online classes),

associés à des modalités pédagogiques novatrices.

Ateliers de codéveloppement

Ils rassemblent de 4 à 8 managers de même niveau de responsabilité à intervalles réguliers pour examiner collectivement les situations-problèmes auxquelles chacun d'eux est confronté.

Modules en présentiel

Centrés sur des échanges, des mises en situation et des exercices combinant 80% de pratique et 20% de théorie.

Nous visons à impacter durablement vos différents publics cibles grâce à une offre agile et réactive, multi-canal, adaptée aux besoins et aux contraintes spécifiques de chaque catégorie de managers ou de collaborateurs. Nos contenus évoluent sans cesse, et les moyens d'y accéder également, afin d'optimiser votre investissement « compétences ».

Entraînements brefs / « café du management »

Une ½ journée pour s'initier à une technique telle que convaincre par la « méthode de l'entonnoir », présenter son projet en moins de deux minutes, répondre aux médias en situation de crise, s'entretenir avec un collaborateur sur un sujet qui fâche, etc.

Plus de 200 000 professionnels ont développé leurs compétences avec Reor !



Modules à distance

Ils allient des apports pédagogiques multi modaux, des supports animés, des exercices variés et ludiques - analyse de vidéos, quiz, QCM, mise au point de messages - suivis de corrigés, de récapitulatifs des idées essentielles et d'évaluations.

SPOCs et webinaires

Des solutions spécialement conçues pour organiser des formations dynamiques en ligne pour un grand nombre de participants, communiquer de manière interactive et enregistrer les cours pour les revoir ultérieurement.



Parcours mixtes / « classes inversées »

Dispensés en présentiel et à distance, permettant à chacun de s'auto-évaluer et de consolider ses connaissances et son savoir-faire, à son rythme.

Une démarche pédagogique à la pointe de l'innovation



Coaching individuel

Fondé sur un bilan partagé, encadré par la définition concertée d'objectifs de progrès, et basé sur une méthodologie rigoureuse. Une approche respectueuse du contexte et de la personne.

Théâtre forum

Une pédagogie originale, sous forme de pièce de théâtre, dans laquelle les managers observent, analysent, commentent et discutent des situations vécues ou possibles, puis imaginent et testent en temps réel des comportements managériaux nouveaux.



Coaching collectif d'équipe ou de service

Selon les cas, l'enjeu est la construction collective de valeurs et d'objectifs communs, l'optimisation des modes de fonctionnement, la régulation des tensions internes, etc.

Approches ludiques

talend'Reor, le jeu des talents managériaux. Un jeu innovant destiné au développement des compétences managériales. Il s'adresse aux managers mais aussi aux équipes qui cherchent à améliorer leur fonctionnement collectif.

Mentoring

Accompagnement personnalisé, dans une perspective de transmission et d'échange, inscrit dans la durée.

Si je veux... Où je veux... Quand je veux...

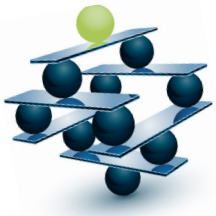


Les managers sont souvent d'accord sur la nécessité de développer leurs compétences managériales tout au long de leur parcours.

Encore faut-il qu'ils puissent choisir les sujets qui les intéressent vraiment (« Si je veux… ») et les modalités d'apprentissage (« Où et quand je veux… »).

Pour répondre à ces exigences légitimes, Reor conjugue plusieurs formes de développement des compétences managériales qui offrent à nos publics cibles la souplesse dont ils ont besoin.

A titre d'illustration, nous avons conçu et animé le dispositif suivant pour un client industriel qui, après avoir identifié une cohorte de vingt-cinq collaborateurs « à haut potentiel », a souhaité leur proposer un programme « Vers un leadership assumé ».



Vers un leadership assumé

SPOC - Les fondamentaux du leadership

Ce SPOC (Small Private Online Classes, c'est-à-dire l'équivalent d'un MOOC adapté aux besoins et au vocabulaire spécifique d'un client donné), est constitué de dix séquences d'environ 90' ; il s'agit de la colonne vertébrale du dispositif et tous les membres de la cohorte doivent suivre ce tronc commun.

Idéalement, les participants suivent en temps réel les séquences animées en ligne par les consultants-formateurs, ce qui permet une réelle interactivité à distance entre participants, et entre participants et animateurs. Mais il est également possible de suivre une séquence en différé quand on a manqué le « live ».

Entre deux séquences du SPOC, il peut être demandé aux participants de réaliser quelques travaux, qui consistent souvent à préparer la séquence suivante à travers la lecture d'articles, l'analyse de vidéos ou une première réflexion sur un cas pédagogique.

Webinaires et modules de e-learning à la carte

A l'issue du programme SPOC, les participants choisissent à la carte les thèmes qu'ils souhaitent approfondir, en fonction de leurs besoins spécifiques.

Par exemple, dans le cas que nous décrivons, une séquence du SPOC est consacrée à la vision prospective et à l'innovation. Un collaborateur à haut potentiel qui maîtrise déjà parfaitement ces notions n'éprouvera peut-être pas le besoin de suivre un webinaire ou un e-module sur les outils de la prospective ou les démarches innovantes. Un collègue en revanche pourra y trouver un réel intérêt.

Les modules de e-learning sont à la main du participant : chacun les suit quand bon lui semble. Pour les webinaires, le temps réel permet bien évidemment l'interactivité mais il est aussi possible de les suivre en « podcast ».

Dans le cas cité, Reor a proposé 8 modules de e-learning (environ 45') et une demi-douzaine de webinaires (60').

Ateliers de codéveloppement

Ces ateliers rassemblent entre 4 et 8 participants autour d'une thématique qu'ils souhaitent approfondir en commun. C'est la seule modalité du dispositif qui requiert la présence physique des participants, même s'il peut arriver qu'un manager y participe en visio-conférence quand les circonstances l'exigent.

Il s'agit de relier les acquis du SPOC et des modules optionnels aux situations-problèmes auxquelles les managers se trouvent confrontés.

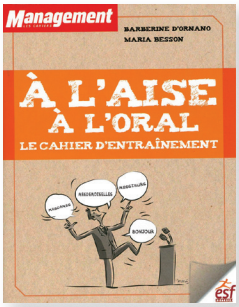
Cette modalité constitue un levier de développement des compétences managériales très efficace, car ancré dans le réel ; il permet en outre de consolider l'esprit de coopération entre les managers.

Reor, dans ce cas précis, a animé une quinzaine d'ateliers de codéveloppement. Un manager a participé en moyenne à quatre ateliers.

Le dispositif décrit ci-dessus a été déployé sur une période de six mois, auxquels il convient d'ajouter deux mois de conception et de production du SPOC et des modules optionnels.



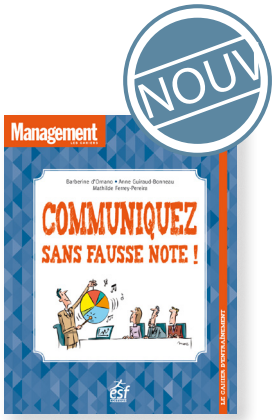
Publications REOR



Editeur : ESF
Auteurs : Barberine d'Ornano, Maria Besson

Quiz, exercices de réflexion, d'observation et de prise de recul permettent au lecteur de savoir où il en est tout en découvrant des pistes d'amélioration. Il renforce ainsi ses zones de confort et d'expertise.

Ce cahier s'adresse à toute personne amenée à prendre la parole en public : chef d'entreprise, manager, chef de projet, membre de groupe de travail, formateur, étudiant…



Editeur : ESF
Auteurs : Barberine d'Ornano, Anne Guiraud-Bonneau, Mathilde Ferrey-Pereira

Devenez un virtuose de la communication managériale !

Apprenez à entrer dans le tempo de l'autre et à prêter l'oreille aux bémols, à jouer une partition à plusieurs mains, ou encore à composer avec les divas de votre équipe …

Un cahier de management pour faire ses gammes en s'amusant et communiquer avec maestria.





Editeur : ESF
Auteurs : Jérôme Carpe, Jérôme Lanvin, Laurent Dufourt, Barberine d'Ornano

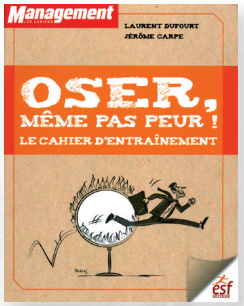
Après le succès remporté par *talend'Reor*®, le jeu des talents managériaux, Reor publie cet ouvrage afin de proposer aux managers de consolider et d'enrichir leur vision et leurs pratiques managériales.

Les talents du manager, ce sont 70 qualités managériales fondamentales regroupées selon les 7 domaines qui constituent les piliers du management : Relationnel, Équipe, Savoir-être, Organisation, Leadership, Vision et Engagement.

En piochant dans chacun des différents domaines, vous trouverez les clés pour surmonter les difficultés. Et vous développerez vos talents pour mobiliser vos équipes autour d'une vision commune et d'objectifs partagés.

Chacun des talents est accompagné de ses caractéristiques et des comportements à acquérir pour permettre au manager de l'incarner au quotidien.

Vous disposerez ainsi de toutes les clés pour vous approprier en quelques minutes les talents de tout bon manager.



Editeur : ESF
Auteurs : Laurent Dufourt, Jérôme Carpe

Vous souhaitez concrétiser un rêve professionnel qui vous est cher ? Vous lancer dans une aventure nouvelle, un projet différent de ce que vous faites habituellement ?

Grâce aux quizz, auto-évaluations, check-lists, exercices de réflexion, d'observation, de prise de recul.., découvrez comment faire le point sur vos motivations et vos compétences ; identifier les risques et vous libérer de vos peurs ; établir un plan d'actions détaillé ; avancer pas à pas vers votre objectif ; renforcer votre confiance en vous pour oser toujours davantage !

Une approche ludique et décomplexée pour acquérir les bons réflexes et enfin oser passer à l'action !



Editeur : ESF
Auteurs : Laurent Dufourt, Richard Bourrelly

Réédité en 2014, un livre indispensable pour piloter des transformations. Il conjugue pragmatisme (les outils essentiels, 25 jeux d'entreprise, ordonnancés autour d'une démarche complète, la Marelle du Changement®), créativité et retours d'expérience (8 expérimentations menées chez Bosch, L'Oréal, la Société Générale, la BRED, la MACIF ….)



Editeur : ESF
Auteurs : Barberine d'Ornano, Yvan Gerbaudo

Vous souhaitez mieux remplir votre rôle de manager ? Oser prendre les rênes et faire avancer votre équipe avec tact et assurance ? Développer une autorité diplomatique et cultiver votre charisme ?

Découvrez comment renforcer votre confiance en vous et maîtriser vos émotions ; asseoir votre légitimité ; améliorer vos prises de décisions et partager vos convictions ; oser dire non et poser des limites ; donner l'exemple.

Adopter les bons réflexes et affirmez-vous comme leader !

Editeur : ESF
Auteur : Dominique Thierry



La retraite est une période de la vie, symbole de temps et de liberté, qui offre à chacun la possibilité de créer les conditions de son bonheur.

Pour réussir sa retraite, il faut la préparer afin de vivre en harmonie avec son âge et savourer le temps. Cet ouvrage vous livrera toutes les clés pour devenir un retraité heureux. Par des explications simples, des témoignages et des exercices, l'auteur vous livre un ouvrage «clés en main» pour vous permettre d'écrire le scénario de votre nouvelle vie.

Devenez auteur et acteur de votre retraite !

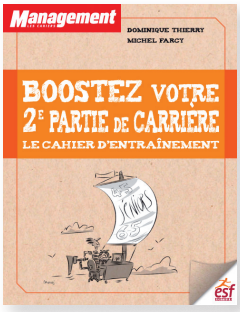


Editeur : ESF
Auteurs : Jérôme Carpe, Jérôme Lanvin

Mettre fin aux hésitations et au stress qui accompagnent les prises de décisions. Tel est le souhait que font quotidiennement nombre de managers. Ce cahier d'entraînement leur est destiné. Ils y découvriront, grâce à une approche ludique et alerte, les méthodes et les outils qui permettent de trancher plus rapidement et de faire les bons choix.

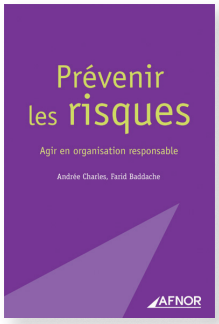
Bien décider, une compétence essentielle pour accroître son efficacité professionnelle, son équilibre personnel et son estime de soi.

Editeur : ESF
Auteurs : Dominique Thierry, Michel Farcy



Vous souhaitez dynamiser votre vie professionnelle ? Faire de votre âge un atout pour vivre pleinement et sereinement votre 2e partie de carrière ?
Découvrez en vous amusant comment faire le point et tirer profit de votre expérience, apprivoiser le changement sans stress, renforcer votre confiance et optimiser vos performances.

Un ouvrage pour acquérir les bons réflexes et inscrire sa 2e partie de carrière dans une dynamique résolument positive !



Editeur : AFNOR
Auteurs : Andrée Charles, Farid Baddache

Ce livre est un véritable guide pour les responsables qui veulent implémenter des systèmes de prévention souples et efficaces, sensibiliser leurs équipes au quotidien aux enjeux vitaux de la sécurité, connaître et mettre en oeuvre les exigences réglementaires, faire évoluer les mentalités… Il est illustré de nombreux exemples et d'études de cas issus de l'expérience des auteurs qui ont pris le parti d'un style proche du lecteur et de ses préoccupations quotidiennes.

Au-delà du respect de la réglementation, ce livre entend proposer des outils et des méthodes pour prévenir et gérer les risques.



Sommaire

1. Accompagner le changement

Accompagner le changement, mode d'emploi 20
La Marelle du changement - Des jeux pour expérimenter la conduite du changement (jeux) 20
Piloter un projet 21
Piloter un portefeuille de projets 21

Fonctionner en équipe projet, l'intelligence collective en action (jeux) 22
Fédérer les parties prenantes d'un projet 22
Réunions de projet : guide de survie 23
L'intelligence collaborative au service de l'amélioration continue 23

Communiquer autour des changements 24
Donner du sens : ancrer des valeurs partagées 24
Ecouter, un passage obligé des transitions individuelles et collectives 25
Vivre un changement imposé 25

La cohésion des équipes à l'épreuve du changement 26
Consolider les relations et processus transverses 27

Accompagnement managérial des projets de fusion (nouveau) 28
Conduire une préfiguration (nouveau) 29
Accompagner la transformation numérique de l'entreprise (nouveau) 29

Sommaire

2. Développer les compétences managériales



100 jours pour réussir sa prise de fonction 32
Manager des managers 32
Parcours : les fondamentaux du management 33

Parcours : le manager et la communication (nouveau) 34
Cycle alter leadership (nouveau) 34
Manager par les objectifs, les compétences et les valeurs professionnelles 35
Améliorer l'efficacité collective 35

Prendre du recul sur son organisation 36
Ancrer une culture partagée des résultats et de la performance 36
Ateliers de codéveloppement 37
Piloter l'activité par les tableaux de bord 37

L'entretien professionnel, outil pivot du management 38
Théâtre forum : l'entretien professionnel 38
Kit de survie de l'animateur de réunions et de groupes de travail 39

Agir sur les émotions dans le management 40
Manager la jalousie dans son équipe 40
Manager des personnes difficiles 41
Prévenir et gérer les tensions et conflits 41

Faire le pari de la confiance (nouveau) 42
Faire grandir ses collaborateurs 42
Manager des quinquas 43
Manager des équipes intergénérationnelles (nouveau) 43

Placer l'usager au centre de l'organisation 44
Lean Management : un incontournable (nouveau) 44
Jeu des gobelets : résorber les goulots d'étranglement pour fluidifier l'activité (jeux) 45
Gagner en cohérence entre les systèmes Qualité, Sécurité et Environnement 45

Négocier au quotidien 46
Instaurer un esprit d'équipe (nouveau) 46
Management de l'erreur : visez à long terme ! (nouveau) 47
Anticiper, gérer et sortir de la crise 47

Manager à distance 48
Apprendre à télétravailler (nouveau) 48
Accompagner les managers de télétravailleurs (nouveau) 49

3. Accroître son efficacité professionnelle



A l'aise dans ses relations professionnelles 52
Etre à l'aise à l'oral 52
A l'aise dans ses contacts téléphoniques et en face à face 53
Créer des cartes heuristiques, mind mapping (nouveau) 53

C'est moi le chef ! Osez vous affirmer ! (nouveau) 54
Décidez-vous ! Savoir prendre et communiquer une décision (nouveau) 54
Zoom sur la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP) : cap sur de nouvelles perspectives 55
Booster sa mémoire (nouveau) 55

Gérer son temps, s'organiser 56
Dompter sa messagerie (nouveau) 56
Gérer la surcharge d'informations 57
Apprivoiser son stress et celui des autres 57

Les ressorts du travail en groupe 58
Développer son assertivité 58
La force des émotions (nouveau) 59
Traiter avec des interlocuteurs agressifs 59

Ecrire pour être lu 60
Déjouer les pièges de l'orthographe 60
Lire vite et bien ! 61
Prendre des notes et rédiger des comptes rendus 61

Passer le relais, transmettre son expérience 62
Booster sa 2ème partie de carrière 62
Réussir sa dernière ligne droite professionnelle (nouveau) 63
Réussir sa retraite (nouveau) 63

Sommaire

4. Valoriser les ressources humaines



Accroître la valeur ajoutée de la fonction RH (nouveau) 66
La communication interne RH responsable (nouveau) 66
Réussir la mise en œuvre du télétravail (nouveau) 67

Conduire l'entretien de recrutement 68
Réussir l'intégration des nouveaux arrivants 68
Détecter et gérer les hauts potentiels (nouveau) 69
Mettre en place un dispositif de tutorat 69

Intégrer un collaborateur en situation de handicap 70
Manager la diversité : gérer la différence, sans faire de différences 70
Réussir les entretiens de mi-carrière 71
Manager la génération Y (nouveau) 71

Conduire des entretiens difficiles 72
Gagner en aisance dans le dialogue social 73
Les fondamentaux de la GRH dans le secteur public 73

Managers : les fondamentaux du droit du travail (nouveau) 74
Réussir la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences 74
L'ingénierie de formation de A à Z 75
Développer et accompagner la mobilité 75

Adapter les compétences et construire le plan de formation 76
Formation de formateurs internes 76
Accompagner et épauler les managers dans leur rôle RH (nouveau) 77

5. Manager la santé au travail et prévenir les risques professionnels



Manager la santé au travail : misez sur la prévention ! 80
Construire le baromètre santé, sécurité et qualité de vie au travail 80
Prévenir les risques psychosociaux 81

Former les présidents de CHSCT 82
Former les membres de CHSCT 82
Former les fonctions support à la participation au CHSCT (nouveau) 83
Former les assistants et les conseillers de prévention 83

La communication au service de la prévention 84
Communiquer en cas d'incident grave 84
Consolider les comportements de prévention 85
Animer un réseau de préventeurs 85

Animer une démarche pluridisciplinaire de prévention des risques 86
Objectif prévention : faire vivre le document unique et le plan d'action associé 86
Analyser les accidents pour mieux les prévenir 87
La responsabilité civile et pénale du manager 87

6. Réussir la démarche de responsabilité sociétale



Connaître les fondamentaux du développement durable 90
Passer des principes du développement durable à l'action au quotidien 90
Professionnaliser les relais développement durable 91
Manager le développement durable 91

Animer un réseau autour du développement durable (nouveau) 92
Connaître l'impact de la RSE dans les fonctions de l'entreprise 92
Prendre en compte la responsabilité sociétale de l'entreprise dans le management des équipes 93
Impact de la responsabilité sociétale de l'entreprise sur la fonction commerciale 93

S'engager dans une communication responsable (nouveau) 94
Déployer l'éco-responsabilité sociétale des organisations 95

7. Communiquer pour convaincre



Le métier de responsable de communication 98
Animer un réseau de communicants 98
Structurer et promouvoir le plan et les actions de communication 99

Réussir sa communication événementielle 100
Concevoir, rédiger et éditer une publication 100
Réaliser un reportage de A à Z 101

Culture digitale pour managers et dirigeants (nouveau) 102
De la veille au 2.0 : comment contrer la rumeur 102
Utiliser les réseaux sociaux avec efficacité 103
Rédiger pour le Web 103

Optimiser ses relations avec les médias 104
Prendre la parole devant les médias 104
Média training intensif 105
Communiquer en situation de crise 105

La communication engageante : faire évoluer les comportements 106
Prendre la parole en public pour convaincre 106
Maîtriser son identité numérique (nouveau) 107
Construire sa stratégie de communication digitale (nouveau) 107

Le manager, acteur de la communication 108
Fluidifier les relations transversales entre les services (nouveau) 108
La communication, ça s'évalue ! 109



1. Accompagner le changement





Des changements tous azimuts

Le secteur privé et le service public sont confrontés à des changements d'une ampleur sans précédent : dans un environnement en pleine recomposition, les missions des organisations évoluent. En parallèle, la satisfaction des clients ou des usagers implique d'améliorer la qualité de service.

Sur un autre plan, la gestion des ressources humaines doit intégrer les départs massifs à la retraite, les réductions d'effectifs, le développement de la mobilité, mais aussi la nécessité de développer la diversité et d'accroître l'emploi de personnes en situation de handicap.

Enfin, et tout en intégrant en continu des évolutions législatives et réglementaires, il s'agit d'optimiser l'utilisation des ressources.

L'équation est de plus en plus difficile à résoudre.

Face à l'ampleur de ces changements d'organisation, de fonctionnement, de perspectives et de culture, les entités doivent pouvoir s'appuyer sur :

- Une ligne hiérarchique qui assure la mise en œuvre de ces mutations et en explique le sens.
- Des capacités d'adaptation des organisations de travail.
- Une culture partagée d'accompagnement du changement et de gestion de projet.
- Des transversalités renforcées.
- Des personnels qui adaptent leurs pratiques professionnelles.

Accompagner le changement

110

Accompagner le changement, mode d'emploi

(2 jours)

Objectifs

> Maîtriser les outils humains et organisationnels de la conduite du changement
> Bâtir un plan d'accompagnement du changement
> Expliquer un changement

Publics

> Responsables de service, d'unité ou d'équipe confrontés à un changement

Les + de cette formation

> Des ateliers autour de changements réels ou fictifs
> Une boîte à outils : charte de projet, radar des incidences, Gantt, etc.
> Des entraînements : le changement en 3 phrases, anticiper les objections

1. 30% des changements seulement aboutissent !
> En quoi le changement a-t-il changé ?
> Pourquoi la mise en œuvre d'un changement ne va-t-elle pas de soi ?
> La dimension technique, organisationnelle et socio-affective du changement

2. Clarifier les tenants et les aboutissants du changement
> Pourquoi et pour quoi le changement ? Contexte et enjeux
> Où voulons-nous aller ? Problématiques, objectifs à court, moyen et long terme
> Ce que le changement change ? Les 9 incidences possibles
> Atouts, fragilités, opportunités, risques du changement ? Analyse stratégique
> Qui sera impacté ? Les cibles «qui font pencher la balance»

3. Mettre au point son plan de route
> Plan A, plan B : choisir le bon scénario
> Quel planning arrêter ? Le bon tempo, les dates butoir, les outils
> Le baromètre du changement : outils de suivi, tableau de bord, réunions
> A quoi verra-t-on que le changement est intégré ? Indicateurs

4. Accompagner et mobiliser les hommes
> Alliés, opposants, hésitants, passifs ? La carte des acteurs
> Informer, écouter, associer, former, encourager ? Comment les accompagner
> Chercher des alliances, avancer malgré les résistances
> Comment présenter un changement que je n'ai pas choisi ?
> Faire mouche avec le message qui touche, traiter les objections

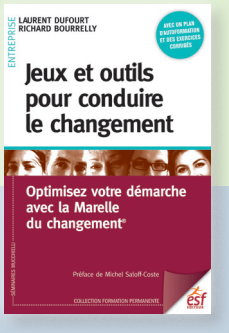
La Marelle du changement® - Des jeux pour expérimenter la conduite du changement

JEU



Expérimenter, sur le mode ludique, des outils de pilotage du changement

10 Jeux/outils :
1. charte du projet : clarifier les tenants et les aboutissants du projet
2. le diagramme de Kanter : mesurer l'impact du changement sur 9 dimensions
3. AFOR : pour identifier les atouts, faiblesses, risques et menaces
4. la courbe d'adaptation au changement
5. la carte des acteurs : concentrer ses efforts sur les cibles qui font pencher la balance
6. le slogan : donner une vision claire et constructive du changement
7. la main gagnante : anticiper et répondre aux objections
8. le plan d'accompagnement : répartir les actions (formation, coaching, communication, etc.)
9. les événements phares : donner envie de faire le premier pas
10. le baromètre du changement : suivre l'avancement du projet



Les + de cette formation

> Une approche par le jeu particulièrement efficace :
- elle permet des expériences en dédramatisant les échecs
- elle développe la capacité à travailler en équipe
- elle diffuse de la bonne humeur
- elle stimule l'expression et l'imagination
- elle entraîne à la prise de décisions en situation d'incertitude
- elle facilite l'appropriation de concepts et l'apprivoisement de la complexité

111

Piloter un projet

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> S'approprier les techniques opérationnelles de pilotage de projets

Publics

> Responsable de projet débutant ou expérimenté

Les + de cette formation

> Des ateliers autour de projets réels ou fictifs
> Des outils indispensables
> Des simulations de réunion
> Une approche ludique du fonctionnement d'une équipe projet

1. Les fondamentaux de la gestion de projets, simples ou complexes
> Le fonctionnement en mode projet : définition, spécificités
> La palette des projets, simples et complexes
> Les facteurs clés de succès de la conduite de projet

2. Un projet = une aventure humaine
> Les acteurs du projet : commanditaire, bénéficiaires, équipe projet, contributeurs, etc.
> Le chef de projet : un homme-orchestre
> Organiser le bon déroulement des activités
> Coordonner les contributions : outils, actions, moments clés
> Favoriser le partage d'information, les délibérations, les décisions
> Maintenir la dynamique, réguler le stress et les tensions

3. La gestion de projet, des outils nombreux simples
> La charte de projet
> Les réunions et revues de projets
> Les comptes-rendus de réunion
> Le dispositif d'information du projet
> Le suivi et le contrôle du projet
> Le plan et les actions de communication

4. Le projet source de stress, de frustrations, de difficultés
> Faire face auxs aléas, difficultés et moments critiques
> Apaiser les tensions

5. Le projet, accélérateur d'expérience
> Dresser le bilan projet : résultats, démarche, compétences
> Tirer les enseignements des échecs et des succès

"Ça donne confiance, ça donne envie de se jeter à l'eau. Les plus : le travail sur des situations réelles, combiné avec des conseils personnalisés et des repères théoriques."

112

Piloter un portefeuille de projets

(2 jours)

Objectifs

> Développer une approche stratégique des projets, notamment en mode multi-projets

Publics

> Responsables en charge de la stratégie et du pilotage de projets

Les + de cette formation

> Une approche systémique
> Des ateliers autour de projets réels ou fictifs
> Construction de plans personnalisés de progrès
> Encouragement au dialogue entre les parties prenantes

1. Piloter des projets, un moyen de progresser vers une entreprise agile, apprenante
> Où en êtes-vous du pilotage de vos projets ?
> Disposer d'une vision d'ensemble : outils de suivi, reporting, actions, moments
> Résoudre facilement les problèmes : les points clés du contrôle
> Tirer les leçons de l'expérience tout au long et en fin de projet

2. Décider, mettre en cohérence, communiquer sur les projets
> Un comité de pilotage des projets : pourquoi, avec qui, quand, comment ?
> Prendre des décisions en comité de pilotage des projets
> Les interfaces avec les chefs et équipes projet
> Communiquer sur les projets, ancrer des pratiques de projet
> Mesurer la progression des pratiques de projets au sein de l'organisation



– C'est un gros coup à 10 000 cartes de vœux, faut pas se louper ! Fredo, tu colles les timbres, Josiane, tu plies les enveloppes et toi Emilio, tu te tiens près à tout balancer dans la première boîte aux lettres ! –

Accompagner le changement

Fonctionner en équipe projet : l'intelligence collective en action

JEU



Expérimenter, sur le mode ludique, le fonctionnement en équipe projet

Les points abordés :

1. Le rôle de chacun au sein de l'équipe
2. La valeur ajoutée du chef de projet
3. La circulation de l'information
4. Les temps d'information et d'échanges et des travaux collectifs
5. Les règles de fonctionnement admises par tous
6. Les échanges et les confrontations
7. Le reporting des actions confiées (avancement, dépenses)
8. Les retards, les dérapages et les risques
9. Les sources et la régulation des tensions
10. L'argumentation, la négociation, la prise de décision

Les + de cette formation

> Une approche par le jeu particulièrement efficace :
- elle diffuse de la bonne humeur
- elle développe la capacité à travailler à plusieurs, résoudre des problèmes, prendre des décisions en situation d'incertitude

> Organisés en équipes concurrentes, les participants conduisent un projet, du développement à la fabrication et la livraison d'un produit pour un client. Dans un deuxième temps, ils tirent les leçons de l'expérience.

113

Fédérer les parties prenantes d'un projet

(2 jours)

Objectifs

> Appréhender les enjeux humains d'un projet
> Mobiliser l'ensemble des acteurs concernés
> Développer son leadership

Publics

> Responsables de projet débutants ou expérimentés

Les + de cette formation

> Une formation orientée sur l'action
> Une approche ludique des jeux d'acteurs
> Un check-up individuel de son style de leadership

Également possible en mode e-learning. Nous consulter.

1. Identifier les acteurs d'un projet

> Recenser les acteurs d'un projet : commanditaire, contributeurs….
> Identifier le rôle de chacun à chaque phase du projet
> Définir le flux d'information et les relations à établir avec chacun des acteurs

2. Etendre sa sphère d'influence

> Cartographier les jeux d'acteurs, les attitudes face au changement
> Construire des alliances, stimuler l'engagement de chacun
> Gagner la confiance des hésitants et des passifs, rallier ou neutraliser les opposants
> Travailler malgré les résistances : rechercher les opportunités
> Jongler entre l'officieux et l'officiel

3. Développer son leadership

> Prendre conscience de ses atouts, de ses axes de progrès
> Argumenter, promouvoir ses projets et idées
> Négocier gagnant-gagnant



– Ne bougez pas, j'en ai pour 5 mn ! –

114

Réunions de projet : guide de survie

(1 jour)

Objectifs

> Savoir animer des réunions de projet

Publics

> Responsables de projet débutants ou expérimentés

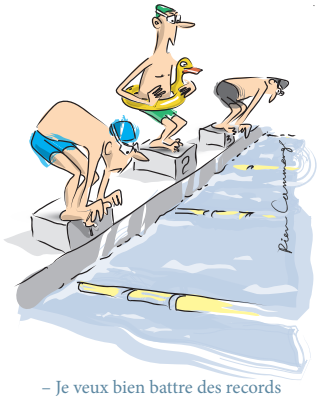
Les + de cette formation

> Des simulations encore et toujours
> Des entraînements à des techniques d'animation issues de la créativité

1. Les enjeux et les clés de l'efficacité des différentes réunions
> Les réunions de lancement, les revues de projet, les instances d'arbitrage, la clôture
> Le scénario catastrophe des réunions de projet
> Prendre en compte les enjeux tactiques de chaque réunion
> Déterminer le pourquoi, le quoi, le qui, le quand de chaque réunion

2. Echanger, produire et sortir des sentiers battus
> Les participants : acteurs, spectateurs ou passifs ?
> S'appuyer sur les personnes ressources, stimuler les passifs, contenir les envahissants
> Les règles d'or de réunions de projets efficaces et constructives
> Des méthodes : remue-méninges, scénario catastrophe, Philips 6x6, photocollage, etc.
> Faciliter la confrontation en évitant les conflits, sans se laisser déborder

"J'ai apprécié le pragmatisme de l'approche, la liberté de ton des échanges et les apports au fur et à mesure des travaux"



– Je veux bien battre des records mais sans risquer l'hydrocution ! –

115

L'intelligence collective au service de l'amélioration continue

(2 jours)

Objectifs

> S'approprier les principes, méthodes et outils de l'amélioration continue

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> Une formation résolument opérationnelle, ponctuée d'entraînements
> Un jeu pédagogique « 8/8» : mini études de cas

1. Les français adorent les révolutions mais détestent le changement
> Les freins à l'évolution des habitudes : une affaire de méthodes, de culture, de personnes
> La tendance à l'auto-légitimation de toute organisation
> L'amélioration continue ou l'approche qualité par les « petits pas maîtrisés »
> La roue de Deming : planifier, mettre en oeuvre, évaluer, confirmer

2. Des outils au service de l'intelligence collective
> Décrire le problème : QQOQC
> Réaliser des audits
> Mettre à plat un processus
> Recenser et hiérarchiser les causes : les 5 pourquoi, le diagramme causes-effet, la loi des 20/80
> Trouver des idées nouvelles, anciennes ou pratiquées ailleurs : remue-méninges
> Mettre en œuvre des actions : matrice des critères, fiches actions

3. Les outils ne sont pas tout !
> Passer de la chasse au coupable à la recherche de solution
> Écouter et s'ouvrir à d'autres points de vue que le sien
> Simplifier : l'amélioration de la qualité n'a pas vocation à être compliquée
> Etre pragmatique quand il s'agit de mesurer, d'évaluer
> Aller vite, commencer maintenant. Et surtout ne pas se plaindre !

Notre offre de gestion des questionnaires

Dans le cadre de séminaires, d'études ou de formations-actions, Reor conçoit, administre et exploite des enquêtes en ligne auprès des salariés, partenaires et fournisseurs. Ces sondages peuvent porter sur des thèmes tels que le bien-être au travail, le déploiement de politiques, l'offre de service, la démarche qualité, etc.

Accompagner le changement

116

Communiquer autour des changements

(2 jours)

Objectifs

> Présenter et expliquer un changement
> Savoir argumenter, anticiper et répondre aux objections

Publics

> Cadres, chefs de projets, acteurs concernés

Les + de cette formation

> Des ateliers, des jeux de rôles, des simulations
> Test du MBTI



1. Pourquoi et vers qui communiquer sur le changement ?
> Informer, expliquer pour faire évoluer les représentations : qu'ont-ils besoin de savoir, de comprendre ?
> Communiquer pour susciter l'implication et/ou des évolutions de comportements
> En quoi le changement présente-t-il de l'intérêt ou une menace pour eux ? Qu'en savent-ils ? Qu'en comprennent-ils ?
> Ancrer des repères communs tout en ciblant la communication sur ceux qui font pencher la balance

2. Communiquer de façon sincère
> Halte à la démagogie et à la manipulation
> Mettre en lumière les aspects positifs sans masquer les inconvénients et les risques
> Présenter un changement que l'on n'a pas choisi, auquel on n'adhère pas
> Annoncer les mauvaises nouvelles : que faire des informations sensibles, des paradoxes ?

3. Faire mouche avec le message qui touche
> Déterminer ce qui doit être compris et retenu
> Aller à l'essentiel : le changement en 3 mots, 3 phrases, 3 paragraphes
> Trouver les mots qui parlent à chacun

4. Accueillir et traiter les questions et les objections
> Pour être compris, un changement doit être interrogé
> Les questions, demandes de précision ou questions pièges : comment y répondre ?
> Anticiper et traiter les objections

5. La boite à outils de la communication sur le changement
> Quels supports utiliser : le bouche à oreille, les réunions, la lettre d'information, les Foires Aux Questions, l'espace collaboratif, etc.
> Les règles d'or de chaque support

117

Donner du sens : ancrer des valeurs partagées

(2 x 2 jours)

Objectifs

> Développer sa capacité à expliquer et débattre des tenants et des aboutissants des changements
> Favoriser l'action collective et individuelle

Publics

> Equipes de direction, managers, chefs de projet, responsables de communication

Les + de cette formation

> Des échanges
> Des ateliers sur des situations proposées par les participants
> Une grille d'analyse des valeurs de son organisation de travail

1. Le sens = une prise de conscience des raisons, des enjeux, et des impacts de l'action
> Le changement n'est pas une valeur en soi
> Comment répondre aux questions de fond : qu'est-ce qui amène à changer ? Qu'est-ce qui justifie les changements ? Quel(s) point(s) d'arrivée vise-t-on ?

2. Ancrer un socle de valeurs partagées pour donner à chacun son autonomie d'action
> Quelle compréhension les personnels impactés ont-ils de ces changements ?
> A quelles valeurs sont-ils attachés ? En quoi convergent-elles ou entrent-elles en conflit avec les transformations envisagées ?
> Quel socle de valeurs partagées : confiance, initiative, responsabilité, qualité, efficience ? Comment l'ancrer ?
> Débattre du pourquoi, définir clairement le quoi, donner de larges marges de manœuvre sur le comment

3. Prendre le risque des divergences de vue ou d'attente
> Manager par le sens ne signifie pas gérer avec naïveté et angélisme
> Accepter de mettre en évidence les divergences
> Eviter les confusions entre les deux familles de rôles : ceux des décideurs et des collaborateurs, ceux des politiques et des salariés
> Faut-il formaliser des valeurs (chartes, guides de bonnes et de mauvaises pratiques) ? Comment donner des repères pour orienter les choix individuels ?

118

Ecouter, un passage obligé des transitions individuelles et collectives

(1 jour)

Objectifs

> S'approprier les outils et méthodes permettant de recueillir et décrypter le point de vue des différents acteurs d'un changement

Publics

> Equipes de direction, managers, chefs de projets, DRH, chargés de communication, chargés de formation

Les + de cette formation

> Analyse d'interviews filmées, de résultats d'enquêtes
> Cas pratiques et jeux de rôles
> Auto-évaluation comment écoutez-vous ?

1. L'écoute, un incontournable de l'accompagnement des transitions individuelles et collectives

> Ecouter : un passage obligé pour libérer la parole, faciliter les prises de conscience, mettre les personnes en position d'acteurs, recueillir des avis et suggestions, ajuster les plans d'actions et moyens d'accompagnement
> Analyser, restituer, donner suite aux informations recueillies

2. Ecouter dans le cadre d'entretiens en face à face

> Le panorama des entretiens d'écoute dans le cadre de changements
> L'écoute active : questionner, relancer, recentrer, reformuler
> Les stéréotypes face au changement «On n'a pas les moyens», «Qu'est-ce que ça cache»
> Les maux derrière les mots exprimés : freins émotionnels (peurs, colère, découragement) déficit d'information ? tactiques d'acteurs ?
> Identifier les mécanismes de défense dans un entretien en face à face

3. Mettre en place des dispositifs collectifs d'écoute

> Recueillir les réactions en temps réel lors de séminaires ; indicateurs informels, vote pondéré, vote électronique
> Bâtir des enquêtes en ligne, par téléphone
> Mettre en place un groupe miroir, des baromètres du bien-être au travail
> Les phénomènes de groupe dans un entretien collectif



– Notre nouveau directeur de la cohésion interne affirme qu'il faut que notre équipe passe l'épreuve du feu pour être parfaitement soudée ! –

119

Vivre un changement imposé

(2 jours)

Objectifs

> Se situer par rapport aux changements en cours
> Tirer les leçons de ses succès et de ses échecs
> Clarifier, présenter et expliquer son projet personnel
> Oser s'affirmer, se positionner

Publics

> Personnels confrontés à des changements ayant un impact sur leur positionnement professionnel

Les + de cette formation

> Chacun travaille et réfléchit à son rythme sur ses représentations, son parcours et son projet professionnel et élabore une feuille de route individuelle
> Une combinaison de vidéos, de supports animés, de tests d'auto-évaluation, d'exercices variés et ludiques et de divers supports de référence

1. Se situer par rapport à un changement que je n'ai pas choisi

> Ce que je comprends des enjeux et des buts de ce changement
> Ce que ce changement change pour moi, ce qu'il ne change pas
> Mon baromètre : suis-je stimulé, en colère, découragé, déstabilisé, menacé ?
> Peser le pour et le contre de la situation actuelle
> Caisse d'épargne écureuil : les compétences engrangées au fil de mes expériences

2. Choisir d'oser et d'agir

> Les 4 R de la vie subie : ruminer, ressasser, râler et ne rien faire
> Ce à quoi j'attache de l'importance, ce vers quoi je tends
> Plan A, plan B : bâtir des scénarios
> Avancer à bon pas : quelles informations, personnes et ressources mobiliser ?
> Identifier les obstacles et les risques objectifs, mettre de l'ordre dans mes peurs
> Faire des premiers pas : par où commencer ?



3. Pratiquer la confiance en soi, le courage, la persévérance, la créativité

> Assumer ce que je suis, ressens, pense, fais, dis et décide
> Halte aux pensées négatives et aux saboteurs intérieurs
> Entraîner mon courage : parler en public, reconnaître ses erreurs, faire autrement
> Saisir les opportunités
> Persévérer, garder le cap, rebondir sur les échecs

Accompagner le changement

120

La cohésion des équipes à l'épreuve du changement

(2 jours)

Objectifs

> Comprendre les incidences du changement sur les fonctionnements collectifs
> Utiliser les leviers de la cohésion d'équipe

Publics

> Equipes de direction, managers, chefs de projets

Les + de cette formation

> Formation-action autour de situations proposées par les participants
> Cas pratiques, séquences créatives
> Chacun élabore un plan d'action

1. La cohésion d'équipe mise à mal dans les périodes de changement

> L'effet cocotte minute ou la contagion des émotions, des inquiétudes et du stress
> L'exacerbation des frustrations, des rivalités entre les anciens et les nouveaux
> Quand les réunions entre équipes recomposées ou fusionnées ressemblent à des guerres de tranchées
> Quand les intérêts particuliers et les jeux prennent le pas sur les enjeux collectifs
> Le trépied de toute vie d'équipe = culture commune + procédures adaptés + jeux d'acteurs

2. Consolider les piliers de la cohésion et de la réactivité

> Faire passer le sens de l'action, le but commun
> Créer les occasions de se (re)connaître pour dépasser les préjugés
> Développer des repères communs : langage, expériences
> Instaurer et faire respecter des règles du vivre ensemble
> Organiser le travail de façon à permettre les coopérations et l'entraide
> Faciliter l'accès à l'information et la transparence : plannings partagés, espaces collaboratifs
> Développer les échanges, développer le réflexe de dire ses erreurs
> Faire du changement un défi commun à relever

3. Réguler

> Arbitrer
> Valoriser les comportements positifs, recadrer les déviants
> Célébrer les réussites, partager les émotions positives
> Développer les compétences dans et par l'action

Exemple de séminaire d'accompagnement collectif

Ce groupe industriel, présent sur tous les continents, s'engage dans une démarche générale de rationalisation des coûts des fonctions support. La fonction RH est réorganisée en trois niveaux (siège, sites de production, business) pour mutualiser les activités et réduire les coûts, à qualité de service égale, voire améliorée.

Les managers RH doivent donc repenser les processus de travail et concevoir des conventions de service entre les différentes entités. Ces conventions précisent notamment les indicateurs qui vont permettre de mesurer la performance globale du dispositif et le niveau de qualité du service rendu.

Reor conçoit et anime le séminaire rassemblant les 200 managers RH. Après un témoignage original sur « La relation de confiance : comment l'établir ? Comment la réparer », Reor coordonne les différents ateliers de travail pour aboutir en fin de séminaire à la production participative des tableaux de bord prospectifs de la nouvelle organisation RH.



– Au terme de ce processus de recyclage, nous produisons des écrans extra-plats à bas coût destinés à inonder l'Asie ! –

Notre offre accompagnements collectifs d'équipe ou de service

En complément de ses formations, Reor accompagne des directions, services ou équipes dans leurs démarches de progrès. Selon les cas, l'enjeu est la construction collective de valeurs professionnelles et d'objectifs communs, l'optimisation des modes de fonctionnement, la régulation des tensions internes.

121

Consolider les relations et les processus transverses

(2 jours)

Objectifs

> Dynamiser les relations et les processus transverses (inter-métiers, inter-services)

Publics

> Chefs de projets, managers intervenant dans un contexte où la qualité des relations est déterminante

Les + de cette formation

> Des études de cas, des apports méthodologiques
> Chacun travaille, réfléchit et élabore sa feuille de route

1. Les enjeux et la fragilité des relations et processus transverses

> Les relations et les processus transverses, maillons déterminants et souvent fragiles des organisations
> Les freins humains, culturels et organisationnels à l'établissement de relations client-fournisseur internes

2. S'accorder sur les conditions de coopération efficaces

> Prendre en compte les besoins et les contraintes réciproques
> Penser intérêt commun, partage d'information
> Clarifier les livrables, le Qui fait quoi ?, les circuits, les interfaces
> Anticiper les modes de règlement des désaccords
> Optimiser les réunions, commissions, groupes de travail

3. Concilier la dimension informelle et formelle

> Peut-on se passer de l'informel ?
> Faciliter les relations de confiance entre les personnes (contacts, visites sur le terrain, réunions, groupes de travail)
> Optimiser les processus transverses : mise à plat des circuits et des modes opératoires, analyse des risques, amélioration des processus



CONSEIL

Revisitez votre usage des réunions

Les réunions sont un bel outil pour confronter les idées, faire avancer les projets et diffuser des messages sensibles.

Mais, de la réunion à la réunionite, la frontière est mince. Plusieurs dérives sont possibles : multiplication des réunions, réunion monologue ou café du commerce, réunion inutile, stérile, apathique, invertébrée, volcanique, maniaco-procédurière…

Reor propose une démarche en trois temps pour améliorer la pratique des réunions :
1. Diffusion d'un sondage sur les pratiques de réunion : organisation, déroulement, suivi
2. Animation de courtes formations-actions : les résultats du sondage sont analysés collectivement, des pistes d'améliorations sont identifiées, et les fondamentaux de l'organisation et de l'animation de réunion sont rappelés.
3. Restitution des conclusions de ces groupes au commanditaire, pour arbitrage des améliorations du dispositif.

Accompagner le changement

122

Accompagnement managérial des projets de fusion

NOUVEAU

(3 jours)

Objectifs

> Anticiper et surmonter les problématiques propres à chaque étape d'une fusion : de l'annonce initiale à la mise en œuvre opérationnelle
> Savoir informer, expliquer, favoriser l'adhésion, impliquer
> Manager une équipe nouvellement fusionnée

Publics

Encadrements supérieur et intermédiaire

Les + de cette formation

> Une véritable méthode pratique permettant d'accroître les chances de réussite d'une fusion
> Des consultants-formateurs expérimentés dans l'accompagnement des projets de fusion
> Des ateliers autour de cas réels, vécus par les participants et l'élaboration de plans d'action opérationnels
> La mise en pratique d'une boîte à outils simple d'utilisation et efficace

1. Une fusion n'est pas un changement comme les autres
> Bénédiction ou malédiction ? Préservation ou disparition ? Mariage d'amour ou de raison ?
> Pourquoi 50% des opérations de fusion n'atteignent-elles pas les objectifs escomptés ?
> Peur de l'autre, perte d'identité. Touche pas à ma culture : dimension socio-affective des fusions

2. Annoncer une fusion
> Qui communique quoi ? Comment répartir les réponses au pourquoi et au comment ?
> Evaluer les impacts subjectifs de la fusion
> La gestion primordiale des réactions émotionnelles
> Savoir communiquer de façon claire, impactante et mobilisante
> Le rôle essentiel de l'encadrement de proximité

3. Identifier les impacts, anticiper les questions et inquiétudes
> Evaluer les impacts ressentis de la fusion : quels champs et quelles intensités ?
> Prendre en compte les biais de perception : pourquoi les impacts négatifs sont-ils presque toujours plus forts que les impacts positifs ?
> Gérer les peurs spécifiques : différencier peurs légitimes et illégitimes.
> Circonscrire les peurs légitimes éventuelles : mutualisations, suppression des doublons, dissolutions, comparaisons, sélection
> Optimiser la transparence de ses décisions et de ses choix
> Réduire les risques de rumeurs, savoir y répondre

4. Favoriser et développer la coopération entre les entités fusionnées
> Evaluer ce qui fait peur chez l'autre ? Les sources de méconnaissance et de rejet
> Les 10 facteurs pour développer la coopération. Construire un plan d'action efficace
> Favoriser une relation de confiance entre les parties : les facteurs et actions-clés de succès
> Le rôle fondamental des « ambassadeurs de la fusion » : comment les désigner, quel est leur rôle, de quels moyens ont-ils besoin ?
> Les conditions d'une action collaborative efficace
> De nombreuses micro-actions collaboratives sont préférables à un grand projet collectif

5. Prendre la responsabilité d'une équipe fusionnée
> Les erreurs fondamentales à ne pas commettre
> Evaluer les compétences et attribuer les rôles : savoir écouter, objectiver, décider, informer
> Savoir faire preuve d'équité mais aussi le dire et le montrer. Surmonter les accusations de favoritisme et de partialité et y répondre
> Savoir instaurer une culture commune : l'importance des valeurs, des rites et du langage
> Construire et mettre en œuvre un projet d'équipe : enjeux, priorités, plan d'action

6. La vente continue pendant les travaux
> Assurer la continuité de service et de fonctionnement pendant les opérations de fusion
> Savoir mener plusieurs actions en parallèle : l'importance des indicateurs clés
> Elaborer le tableau de bord : pour quoi faire ? Pour qui ? Comment le construire ?
> La communication permanente : contenu, outils, méthodes et relais de communication

Fusions et télétravail

NOUV

Le redécoupage territorial entraîne de nombreuses opérations de fusion entre services. Cependant, de nombreux agents ne souhaitent pas déménager, même si leur poste migre vers la nouvelle capitale régionale.

Dans ces situations, qui se révèlent nombreuses, les services envisagent de recourir au télétravail partiel, permettant à l'agent de travailler deux ou trois jours par semaine à son domicile ou dans un tiers lieu proche de son domicile.

Ce que nous constatons, c'est qu'en cette occasion la mise en place du télétravail est essentiellement analysée en termes d'ajustements organisationnels : plages horaires obligatoires, ergonomie du poste de travail du télétravailleur, etc. et très peu en termes de management.

Or le facteur clé de succès d'une démarche de télétravail réside justement dans l'évolution des modes de management : comment fixer des objectifs accessibles et non ambigus ? Quelles marges de manœuvre donner au télétravailleur sur la manière dont il/elle peut organiser son travail ? Comment s'accorder sur le juste niveau de reporting et sur la mesure de la performance ? Comment transmettre et partager avec le télétravailleur la communication informelle au sein du service ?

Services Publics

Comme on le constate, la problématique est proche des questions que se posent les managers d'équipes à distance, car son essence est de même nature : comment mettre un collaborateur en situation d'autonomie, de responsabilité et de réussite ?
Reor propose d'intervenir sur ce thème soit en tant que cabinet de conseil, pour établir un diagnostic, formuler des recommandations et accompagner la mise en œuvre du dispositif de télétravail ; soit en tant qu'organisme de formation pour aider les managers de télétravailleurs, lors d'un stage de deux jours, à appréhender l'ensemble des dimensions à prendre en compte : nouvelle nature de la relation, nouveaux repères, autonomisation, mise en confiance, posture de manager coach…
(voir page 49)

123

Conduire une préfiguration

NOUVEAU

(2 jours)

Services Publics

Objectifs

> Savoir structurer une approche systémique, sur l'ensemble des plans politique, organisationnel, managérial et humain, à l'occasion de la préfiguration d'un service, qu'il s'agisse d'une création ou d'une fusion
> Appréhender les erreurs classiques et les chausse-trappes inhérentes à toute démarche de préfiguration

Publics

> Préfigurateurs de nouveaux services ou leurs adjoints, managers opérationnels, directeurs de projet, secrétaires généraux

Les + de cette formation

> Nombreux exemples tirés de l'expérience d'accompagnement de démarches de préfiguration variées des consultants-formateurs dans les secteurs public et privé, au cours des 10 dernières années

1. Les facteurs clés de succès d'une démarche de préfiguration

> Clarté de la lettre de mission : finalité, objectifs, moyens, délais
> Vision panoramique des acteurs et de leurs enjeux (explicites / implicites)
> Détection en amont des « points durs » : oppositions, résistances ; analyse des stratégies en présence ; alliés potentiels
> Les enjeux spécifiques de communication

2. Les étapes de la démarche et les outils associés

> La structuration de la démarche et la définition des livrables
> Le rôle dévolu à chaque partie prenante : direction, hiérarchie, chef de projet...
> La gouvernance de la démarche de préfiguration
> L'élaboration participative du projet de service
> Focus sur les outils de l'intelligence collective : design shop, world cafés, théâtre forum…
> Zoom sur les erreurs couramment commises dans les démarches de préfiguration

3. Le bilan de la démarche de préfiguration

> Bénéficier d'un regard extérieur neutre pour évaluer la conduite de la démarche dans ses différentes dimensions
> Partager ce bilan avec l'ensemble des parties prenantes
> Poursuivre l'accompagnement des managers et des équipes au-delà de la phase de préfiguration

124

Accompagner la transformation numérique de l'entreprise

NOUVEAU

(2 jours)

Objectifs

> Comprendre les aspects et les enjeux de la transformation numérique
> Construire le plan d'accompagnement de la transformation numérique de l'entreprise
> Maîtriser les outils humains et organisationnels de la conduite du changement

Publics

> DRH, Chef de projet SI ou Organisation, Responsable Marketing,R&D, Innovation ou équipe projet ayant à mener le projet de transformation numérique de son entreprise

Les + de cette formation

> Des ateliers autour de changements réels
> Une boîte à outils : charte de projet, Roue de Kanter, Calendrier de l'Avant
> L'élaboration du plan d'accompagnement du changement

1. Formaliser les caractéristiques, enjeux et objectifs du projet numérique

> Comprendre les enjeux stratégiques du projet (image, notoriété, développement d'activité, approfondissement de la relation clients, innovation…)
> Rédiger la charte projet

2. Structurer la gouvernance du projet

> Identifier les directions et collaborateurs concernés par le projet
> Décider de la composition de l'équipe projet et du comité de pilotage
> Clarifier les contributions (tableaux de bord, fréquence des réunions et reporting)

3. Evaluer l'importance de la transformation numérique de l'entreprise

> Etablir la cartographie digitale de l'entreprise. Niveau de digitalisation des collaborateurs, résistances et freins
> En quoi le digital peut-il transformer l'activité : les nouveaux produits à développer, la nouvelle façon de les développer, les process impactés, les changements culturels et organisationnels à mettre en place (management, recrutement, gestion des carrières)

4. Ajuster l'organisation

> Recruter de nouveaux profils. Définir les compétences et attitudes à développer
> Faciliter la convergence des fonctions marketing, vente, relation-client : co-construction d'offres, communication conjointe sur la marque, innovation, médias sociaux…
> Définir, modéliser et partager des process de travail collaboratif et les outils associés
> Veiller à tirer bénéfice de la digitalisation des fonctions support
> Animer la communauté de managers et les communautés de collaborateurs
> Elaborer un plan d'accompagnement du changement

5. Accompagner et mobiliser les hommes

> Stimuler la coopération et créer une dynamique collective. Les actions à mettre en œuvre au niveau de la DRH pour l'impulser dans l'entreprise
> Mettre en place des règles du jeu d'utilisation des NTIC et animer des communautés de pratique
> Impliquer, valoriser les collaborateurs pour favoriser l'innovation et le partage
> Mettre en avant les talents individuels et les ambassadeurs du projet

2. Développer les compétences managériales : approche relationnelle et organisationnelle





Des cadres accompagnateurs du changement

Les mutations successives en cours dans les entreprises ou au sein de la fonction publique ont profondément et durablement impacté la fonction encadrement.

Dans un environnement de plus en plus instable, incertain et contraint financièrement, le mouvement de modernisation enclenché autour d'approches centrées sur le client ou l'usager, la recherche de résultats, la mesure de la performance et l'évolution des organisations exige une évolution des pratiques managériales.

De plus en plus, et parallèlement à la gestion quotidienne, l'encadrement est invité à :

- Donner du sens, expliquer le lien entre les intérêts particuliers et l'intérêt commun.
- Bâtir des relations fondées sur la confiance.
- Se positionner en personnes ressources.
- Renforcer la cohésion d'équipes chahutées par les évolutions en cours.
- Prendre du recul sur les fonctionnements et les organisations en place pour identifier les marges de progrès.
- Agir sur les différents leviers de la performance durable : valeurs, compétences, procédures, objectifs.
- Développer des relations transversales, tant en interne qu'en direction des partenaires.

Développer les compétences managériales

210 100 jours pour réussir sa prise de fonction

(2 jours)

Objectifs

> Aborder une première responsabilité d'encadrement avec plus de confort
> Répondre aux questionnements de tout nouveau manager

Publics

> Des personnes nouvellement ou prochainement nommées à un poste d'encadrement

Les + de cette formation

> Une formation orientée sur l'action : chacun élabore sa feuille de route
> Des outils opérationnels : grilles d'analyse, trames d'entretiens et de réunions, tableaux de bord
> L'effet miroir du groupe, les conseils personnalisés de l'intervenant



1. Se donner le temps de comprendre
> Comprendre le service, la direction, l'activité que l'on dirige, sa culture
> Appréhender les attentes et la maturité de l'équipe, les relations entre les acteurs
> Identifier les leviers de performance

2. Etre au clair sur ses principes de management
> Ce qui change quand on devient manager
> Clarifier son rôle, ses objectifs, les moyens à négocier
> Connaître et adapter son style de management
> Etre au clair sur les principes de management que l'on juge fondamentaux
> Adapter ses principes de management au contexte

3. Installer des relations de confiance
> Réussir les premiers contacts avec sa hiérarchie, ses collaborateurs, ses pairs
> Etablir une relation de travail efficace avec son responsable hiérarchique
> Gérer des situations particulières : collaborateurs plus âgés, anciens collègues, expert, équipe hétéroclite

4. Marquer son territoire :
> Comment faire la démonstration par l'exemple de ses principes de management
> Fixer des règles du jeu
> Premières actions, premières décisions
> Mettre en place son système de communication efficace
> Construire ses outils de suivi



Également possible en mode e-learning. Nous consulter.

211 Manager des managers

(2 ou 3 jours)

Objectifs

> Connaître les principes du management de la confiance et les faire vivre au quotidien

Publics

> Encadrement

Les + de cette formation

> Cas pratiques, échanges, analyse de films (Invictus, Making of de West Side Story)
> Réflexion individuelle sur ses forces et ses potentialités
> Simulations

1. Manager de managers, c'est savoir autrement, pas plus
> Eviter d'entrer dans les problèmes : demander des solutions, décider en fonction des risques ou des opportunités pour l'unité
> Garder du temps pour traiter de la coordination d'ensemble : modalités de fonctionnement, niveaux de délégation; dispositifs et outils de reporting, les règles du jeu
> Eviter les courts-circuits tout en gardant le contact avec les équipes

2. Susciter l'engagement et la solidarité des managers face aux défis de l'entreprise ?
> Faire partager la vision, le projet et la stratégie de l'entreprise
> Expliquer, donner envie, faire partager ses convictions et son enthousiasme
> Mettre en place une communication commune, transmettre des informations via les managers
> Animer la réflexion collective : plans d'action, dossiers transversaux, pratiques managériales
> Encourager le travail collaboratif
> Capitaliser sur les *best practices*

3. Faire grandir ses managers
> Donner à chacun le degré d'autonomie adapté
> Inciter chacun à proposer des objectifs et des plans d'action, à prendre des responsabilités et des risques
> Savoir les accompagner sans les assister, renforcer la confiance en soi de chacun
> Valoriser les bonnes pratiques managériales

4. Réguler les tensions, les situations difficiles
> Traiter le plus rapidement possible le problème en évitant de laisser pourrir la situation
> Accepter la confrontation
> Arbitrer en fonction du contexte et par rapport aux enjeux et aux objectifs
> Recadrer un manager

212

Parcours : les fondamentaux du management

Objectifs

> S'affirmer dans le respect de l'autre face à l'équipe, ses collaborateurs et sa hiérarchie
> Acquérir les outils et les méthodes permettant d'optimiser sa posture de manager

Publics

> Cadres de proximité et intermédiaires

Les + de cette formation

> Un check-up de ses atouts et de ses domaines de progrès
> Une formation orientée sur l'action : chacun élabore sa feuille de route
> Des outils opérationnels : grilles d'analyse, trames d'entretiens et de réunions, tableaux de bord
> L'effet miroir du groupe, les conseils personnalisés de l'intervenant



1. Le manager communicant et motivant (1 jour)
> Donner du sens : expliquer le pourquoi et le comment
> Combiner les relations individuelles et collectives, les contacts informels et les réunions
> Comprendre les ressorts de motivation de chacun
> Agir sur les leviers de la reconnaissance : reconnaître, féliciter, encourager
> Le management à la lumière de l'analyse stratégique des jeux d'acteurs

2. Le manager et l'autorité (1 jour)
> Comprendre les concepts et les sources de l'autorité, du charisme, du leadership
> Les comportements relationnels de l'autorité : comment être assertif
> Les comportements destructeurs d'autorité
> Savoir dire non, donner un feedback, formuler et recevoir une critique, recadrer

3. Le manager et la confiance (1 jour)
> Les enjeux de l'autonomie et de la confiance
> Les comportements managériaux générateurs d'autonomie : les apports de l'analyse transactionnelle
> Les comportements tueurs d'autonomie, les injonctions paradoxales
> La force des messages positifs, les valeurs de respect et d'optimisme
> Les conditions et les conséquences d'une délégation réussie, reconnaître le droit à l'erreur

4. Le manager ressource (1 jour)
> Le manager ressource pour ses collaborateurs, pour sa hiérarchie
> Détecter les signes d'usure et de stress, prévenir les risques psychosociaux
> Comment mettre en réussite ses collaborateurs
> Mener un entretien bilan, fixer un objectif

5. Le manager et la coopération (1 jour)
> Faire prendre conscience du but commun
> (Ré)organiser le travail en favorisant l'entraide, la coordination, la coopération
> Faire respecter les règles du vivre ensemble
> Ancrer des pratiques d'échanges constructifs

6. Manager son supérieur hiérarchique (0,5 jour)
> Etablir une relation de travail efficace avec son responsable hiérarchique
> Comprendre les attentes et savoir y répondre
> Soutenir son équipe vis-à-vis de la hiérarchie, de l'extérieur
> Le rôle de l'expert, l'aide à la prise de décision



talend'Reor

Le jeu des talents managériaux

Développer ses compétences de manager en jouant

Une approche ludique et innovante pour favoriser les bonnes pratiques managériales, dans les domaines de la stratégie, de l'engagement, du leadership, des comportements et de l'organisation.

A l'instar du jeu des 7 familles, les 70 talents managériaux de talend'Reor sont répartis selon les 7 piliers du management : Relationnel, Equipe, Savoir-être, Organisation, Leadership, Vision et Engagement. Ces talents s'appuient sur une vision alternative du management, à la fois moderne et humaniste, que Reor s'attache à diffuser.

Des règles du jeu modulables en fonction, des structures, des contextes et des problématiques, permettant de s'adapter au mieux à la singularité de chaque situation : « Tournez talents », « Le bouquet managérial », « Tout le monde sur le pont », etc.

Le jeu peut être utilisé comme levier pour des ateliers de management, des groupes de codéveloppement et de résolution de problème, ou à l'occasion d'une auto-évaluation.

Développer les compétences managériales

213

Parcours : le manager et la communication

NOUVEAU

Objectifs

> Etre plus à l'aise dans ses relations professionnelles individuelles et collectives
> Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter
> Renforcer les coopérations

Publics

> Cadres opérationnels et fonctionnels

Les + de cette formation

> Simulations, jeux de rôle, improvisations, techniques théâtrales, conseils personnalisés

1. Etablir des relations efficaces et authentiques (1 jour)
> Les règles d'or de la communication interpersonnelle
> Ecouter vraiment
> Instaurer des relations fondées sur la confiance et l'authenticité
> Transmettre des messages clairs, concis, complets, courtois

2. Réussir ses entretiens (1 jour)
> Le panorama des entretiens : accueil, recadrage, retour d'absence, formation, évaluation
> Préparer ses entretiens : objectif, points à aborder, durée, organisation
> Parler vrai, écouter et le montrer, intégrer le point de vue de l'autre
> Formuler et recevoir des critiques, traiter les demandes irréalistes

3. Prendre la parole en public, (1 jour)
> Connaître son trac, maîtriser son émotivité
> Argumenter, faire mouche avec le message qui touche
> Réussir son introduction et sa conclusion
> Répondre aux questions, traiter les objections

4. Communiquer de façon assertive (1 jour)
> Savoir et oser dire non, exprimer clairement ses demandes
> Formuler et recevoir des critiques
> Détecter et composer avec des attitudes difficiles : les passifs, les agressifs, les manipulateurs

5. Sortir des conflits (1 jour)
> Identifier les différents types de conflits
> Analyser les causes d'un différend, détecter les signes avant-coureurs
> Prévenir les tensions, promouvoir une qualité de relation dans l'équipe
> Mettre à jour et traiter les conflits

6. Donner du sens (1 jour)
> Expliquer les objectifs, relayer les orientations de l'entreprise
> Présenter un changement que je n'ai pas choisi
> Annoncer une mauvaise nouvelle, répondre aux objections

Cycle alter leadership

NOUVEAU

alteR leadership®,
la conduite de changement responsable

Pourquoi tant de cadres dirigeants sont-ils aujourd'hui au bord du burn-out ? Cet épuisement professionnel trouve-t-il sa seule origine dans une recherche sans fin d'optimisation des performances ? Ne serait-il pas également lié à une forme de renoncement à leurs convictions profondes ?

C'est parce qu'en tant que consultants et formateurs en accompagnement du changement nous avons rencontré ces top managers, parfois résignés ou déboussolés, mais toujours en quête de sens et dotés d'une formidable énergie créatrice, que nous avons conçu ce cycle d'approfondissement pour cadres dirigeants et consultants, unique en son genre.

Pourquoi unique ? Parce que l'ambition de ce programme est de permettre aux acteurs du changement de faire vivre en eux de manière cohérente et harmonieuse leur pratique professionnelle et leurs valeurs humanistes.

Parce qu'il fournit le cadre d'une réflexion approfondie sur le sens du changement (changement responsable) et la façon de le conduire (conduite responsable). Parce qu'il propose enfin une approche alternative et une pratique innovante du leadership, respectueuse de l'homme et porteuse de sens sur le long terme.

Les + de cette formation

Ce programme original, animé par Jérôme Carpe et Jérôme Lanvin, directeurs associés du cabinet Reor, rassemble des dirigeants d'entreprises privées et d'organisations publiques.
Le cycle est organisé en quatre ateliers, d'une durée de 2,5 jours chacun, qui se tiennent environ tous les deux mois.
1er atelier « Valeurs et stratégie »,
2ème atelier « Leadership et mise en réussite de son équipe »,
3ème atelier « Conduite du changement, ancrage et pérennité »,
4ème atelier « Pratiques managériales cohérentes ».
Nous consulter au 01 45 46 19 00 pour les dates des prochaines sessions.

voir le programme sur :
http://reor.fr/?p=3142

214

Manager par les objectifs, les compétences et les valeurs professionnelles

(2 jours)

Objectifs

> Connaître les principes et techniques propres à chaque type de management
> Prendre en compte les facteurs de réussite
> Appréhender le management comme une combinaison de leviers

Publics

> Toute personne ayant la responsabilité d'animer une équipe

Les + de cette formation

> La formation s'appuie sur des cas réels
> Des mises en situation donnent lieu à des conseils personnalisés
> Chaque participant formalise une feuille de route

1. Manager par les objectifs

> Les principes du management par objectifs
> Les conditions de l'acceptation d'un objectif
> Définir un objectif mesurable, accessible, logique, individualisé
> Négocier et suivre des objectifs
> Les limites du management par objectifs

2. Manager par les compétences

> Les principes du management par les compétences
> Identifier les compétences métier rares et longues à acquérir et à développer
> Evaluer le niveau de maîtrise du métier de ses collaborateurs
> Développer les compétences par tous les moyens : formation, tutorat, accompagnement, actions de terrain
> Mobiliser l'équipe sur l'évolution des métiers et des compétences

3. Manager par les valeurs professionnelles

> Donner du sens au travail
> Faire partager un socle de valeurs communes
> Réguler les conflits de valeurs

4. Manager par les processus, les modes opératoires et les règles

> Les principes du management par les règles
> Formaliser les missions, les activités et les processus
> Jusqu'où prescrire les manières de faire, quelle part laisser à l'informel ?
> Les facteurs de réussite du management par les règles et les processus

« C'est la première fois qu'une formation en management me satisfait autant : très opérationnel, interactif. »

215

Améliorer l'efficacité collective

(2 jours)

Objectifs

> Apprécier les points forts et de fragilité de l'organisation d'un service
> Créer les conditions favorables à l'efficacité collective
> Mettre en œuvre des démarches de progrès

Publics

> Encadrement

Les + de cette formation

> La formation s'appuie sur des cas réels :
> Chaque participant élabore une feuille de route

1. Identifier les points forts et les fragilités d'un service

> Les facteurs clés de l'efficacité collective : clarté des missions, des objectifs, capacité du groupe à assurer sa cohésion, valeurs communes, pertinence de l'organisation, circulation de l'information, les jeux d'acteur
> Des outils d'analyse : diagnostic flash, grilles d'analyse de poste, de la répartition des tâche, de processus, des compétences, auto-évaluation de la cohésion d'une équipe
> Identifier les situations problèmes : ex. les anciens et les nouveaux ont du mal à travailler ensemble, la « mayonnaise » ne prend pas entre les quinquas et la génération Y, les fonctions supports ne sont pas dans le tempo, les façons de faire ne sont pas homogènes, l'équipe s'essouffle, etc.

2. Développer la coopération

> Les 10 conditions de la coopération
> Ancrer une culture partagée, scander l'activité de temps de prise de recul, d'échanges et de convivialité
> L'écoute et la parole actives, dire non à une demande, formuler une critique
> Les outils de coopération
> Savoir différencier problème et conflit, réguler les tensions

3. Consolider les coordinations

> Définir des priorités et des objectifs, règle des 80/20
> Organiser les délégations, les remplacements, les mutualisations, la transmission d'expérience
> Construire les outils de coordination : planning partagé, tableau de bord, outils collaboratifs, réunions

4. Pratiquer l'amélioration continue

> Cas pratiques : - Pratiquer les 12 principes de l'amélioration continue
- Compléter sa boîte à outils de résolution collective des problèmes

Développer les compétences managériales

216

Prendre du recul sur son organisation

(2 jours)

Objectifs

> Comprendre les fondamentaux de la sociologie des organisations et les utiliser afin d'adapter ses méthodes de management
> Maîtriser les bases de la sociologie des organisations

Publics

> Cadres, chefs de projet

Les + de cette formation

> Une formation orientée sur l'action
> Des cas pratiques
> Des outils opérationnels, grilles d'analyse

1. Principaux concepts

> Qu'est-ce qu'une organisation ? Les spécificités de l'action collective
> Les 3 sphères en interaction : culture, dispositifs organisationnels, jeux individuels
> Les grands courants théoriques, représentations de l'individu et modes de management
> Les caractéristiques formelles et informelles de l'organisation
> Les zones d'incertitude, les quatre sources du pouvoir

2. Les grandes approches théoriques

> L'organisation scientifique du travail
> Max Weber et la bureaucratie, l'École des relations humaines
> La rationalité limitée de Simon, la sociologie de Crozier et Friedberg
> Les théories de la motivation selon les différentes approches
> Quelques types d'organisation selon Mintzberg et Sainsaulieu

3. Réaliser un diagnostic systémique

> L'analyse des organigrammes hiérarchiques et fonctionnels
> L'analyse des sociogrammes, des jeux et des systèmes relationnels
> L'analyse des fonctions et des tâches
> L'analyse des processus
> L'analyse des modes de management, des zones de pouvoir
> L'analyse des circuits d'information
> L'analyse des systèmes de motivation

4. Mettre en place des actions

> Leviers d'action et marges de manœuvre
> Adapter les organigrammes, les postes de travail, les circuits et méthodes
> Elaborer, suivre le plan de formation

217

Ancrer une culture partagée des résultats et de la performance

(2 jours)

Objectifs

> S'approprier les grandes lignes d'une culture de la performance

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> Une formation résolument opérationnelle, ponctuée d'entraînements basés sur des situations issues de l'expérience des participants

1. Notions de performance

> Le triangle résultats, moyens, coûts : concepts d'efficience, de pertinence
> L'esprit de Deming

2. Les programmes de performance de l'organisation

> Ce que la réforme couvre, ses limites
> Ce qui change, ce qui ne change pas
> Les acteurs concernés

3. Définir, décliner des objectifs

> Les différents types d'objectifs
> Définir des objectifs M.A.L.I.N.S.
> Identifier les facteurs de maîtrise d'un objectif
> Déterminer des indicateurs pertinents de résultats

4. Mettre en place les conditions de l'atteinte des objectifs

> Identifier ses leviers d'action : moyens, méthodes, matière, milieu, main-d'œuvre
> Quantifier l'activité

5. Piloter l'activité par les tableaux de bord

> Notions de contrôle de gestion, de pilotage d'activité
> Des statistiques aux tableaux de bord
> Les différents tableaux de bord : gestion, activité, management, GRH
> Le recueil des statistiques : comment le fiabiliser ?

6. Développer le dialogue de gestion

> Restituer, commenter des résultats, des tableaux de bord
> Communiquer autour de la gestion du service

Ateliers de codéveloppement

Exemples de situations abordées

> Comment déterminer la valeur ajoutée des services supports, services mal aimés, perçus plus comme une contrainte que comme support ?
> Comment clarifier le périmètre des responsabilités ?
> Comment faire comprendre et accepter ses contraintes à un service amont ou aval ?
> Comment gérer des injonctions paradoxales ?



– Ma plus belle créature commerciale :
elle avait déjà un regard perçant, une main de fer,
une tête bien pleine, un cœur vaillant,
un menton volontaire, des épaules larges et demain,
je lui ajoute une langue bien pendue ! –

Les + de l'approche par le codéveloppement

> Ces ateliers rassemblent de 4 à 8 managers de même niveau de responsabilité, à intervalles réguliers, pour examiner collectivement les situations-problèmes auxquelles chacun d'eux est confronté.

> Les bénéfices de cette formule sont perceptibles et perçus tant au plan individuel que collectif :

- Elle contribue à développer des réseaux transversaux, et donc à décloisonner les services, elle fait vivre l'expérience de l'entraide entre managers.
- Elle dédramatise la notion de dysfonctionnement. Les encadrants constatent que tout un chacun est confronté, es-qualité, à la nécessité de résoudre des problèmes : « Cela rassure de voir que je ne suis pas seul à vivre ça ! ». Le mythe du bon manager, exempt de problèmes est mis à bas.
- Elle favorise des prises de conscience, elle renforce la capacité à s'ouvrir au point de vue d'autrui, à apprendre des autres, à envisager d'autres façons de faire.
- Elle facilite l'identification de solutions concrètes qui résultent, non de l'application de théories pas toujours adaptées à la réalité, mais de l'expérience et du bon sens des opérationnels confrontés au terrain ; la théorie vient en complément de la réflexion opérationnelle, et n'est apportée que si la situation examinée le nécessite.
- Elle développe chez nombre de cadres, au demeurant bons techniciens, la capacité à mobiliser d'autres ressources : écouter ses émotions et intuitions, ne pas garder les problèmes pour soi, prendre du recul, éviter la réaction immédiate.

218

Piloter l'activité par les tableaux de bord

(2 ou 3 jours)

Objectifs

> Elaborer un tableau de bord
> Développer sa communication de gestion autour de tableaux de bord

Publics

> Encadrants, chefs de projets

Les + de cette formation

> Approche pragmatique fondée sur des illustrations, des cas réels, des échanges de pratiques
> Les participants peuvent élaborer leur propre tableau de bord



1. Situer l'utilité des tableaux de bord, le sens du pilotage et du contrôle de gestion

> Contrôler une activité : facteurs de coût, écarts entre prévisions et réalisations, élaboration de correctifs
> Les différentes finalités du tableau de bord : activité, gestion (du personnel, budgétaire), management, projet, amélioration continue, mise sous contrôle d'une activité jugée critique

2. Déterminer les objectifs et les indicateurs pertinents

> Définir des objectifs M.A.L.I.N.S.
> Identifier les facteurs de maîtrise d'un objectif
> Définir les indicateurs pertinents : nombre, seuil d'alerte, plancher – plafond
> Les données en entrée et le coût de la mesure
> Les représentations graphiques

3. Concevoir un tableau de bord

> Les étapes de la réalisation d'un tableau de bord
> Les acteurs du tableau de bord
> Les 10 recommandations pour réaliser un tableau de bord approprié
> La notion de processus itératif

4. Dialoguer sur la base du tableau

> Comment s'appuyer sur les tableaux de bord pour piloter l'activité ?
> Comment et sur quels points effectuer des analyses entre le prévisionnel et le réalisé ?
> Garder le sens général de l'action
> Veiller aux possibles effets pervers des indicateurs et des tableaux de bord
> Animer des réunions de suivi d'activité

Développer les compétences managériales

219

L'entretien professionnel, outil pivot du management

(2 jours)

Objectifs

> Maîtriser les techniques d'animation de l'entretien professionnel
> Gérer les situations difficiles

Publics

> Cadres

Les + de cette formation

> Une approche résolution opérationnelle : des trames d'entretiens, des études de cas, des jeux de rôle
> Une approche personnalisée : auto-évaluation, entraînements, feuille de route

1. Communiquer autour des entretiens professionnels
2. Le panorama des entretiens professionnels
> Intégration d'un nouveau venu
> Résolution de problème, recadrage
> Remotivation
> Retour de longue absence
> Formation
> Evaluation
3. Les points clés de la conduite de l'entretien
> La double dimension de l'entretien : le contenu, la dimension émotionnelle
> S'appuyer sur des faits
> Durée et objectifs de l'entretien, organisation matérielle
4. Les attitudes de base
> Adapter son attitude en fonction de l'expérience, de la personnalité
> Aider et encourager
> Ecouter : questionner, reformuler, relancer
> Accepter d'être contredit ou mis en cause, prendre le temps
5. Etapes et techniques de conduite d'entretien
> Accueillir, introduire l'entretien
> Planter le décor, s'accorder sur les faits
> Définir, négocier des perspectives, clôturer l'entretien
6. Décoder les attitudes de son interlocuteur et réagir
> Les quatre étapes de l'adhésion
> Des attitudes : coopératif, relationnel, bavard/bluffeur, pragmatique/négociateur, manipulateur/victime, susceptible
> Réagir : recentrer, savoir reconnaître les réussites, formuler des critiques constructives
7. Gérer les situations critiques
> Comment dire ce qui ne va pas ?
> Se positionner face à des agents ou des salariés à 4-5 ans de la retraite
> Traiter les demandes irréalistes
> L'agent ou le salarié ne parle pas, se bloque
> Les affects prennent le pas sur le rationnel

220

Théâtre forum : l'entretien professionnel



Les + de cette approche

Des comédiens jouent pendant 15 à 20 mn sur des situations problématiques de préparation et de conduite d'entretien. À la fin de la scène - dont la conclusion est en général catastrophique - le meneur de jeu propose de rejouer le tout et convie les membres du public à intervenir à des moments clés où ils pensent pouvoir dire ou faire quelque chose qui infléchira le cours des événements.

Les bénéfices du théâtre actif :

- Il dédramatise la notion de dysfonctionnement.
- Il favorise les prises de conscience.
- Il stimule l'envie de faire autrement.

> Prendre du recul sur une problématique collective : ex. les salariés et/ou les cadres pratiquent l'entretien professionnel comme une obligation administrative ; le désarroi des évaluateurs face à l'agressivité ou la passivité des évalués
> Se mettre en situation d'acteur
> Développer ses compétences relationnelles

Publics

> Groupes de 30 – 40 managers amenés à conduire des entretiens d'évaluation

Les points abordés

> L'entretien professionnel, outil pivot du management et de la gestion des ressources humaines
> Préparer l'entretien : le bilan de l'année, les résultats, l'évaluation de la maîtrise du poste, les perspectives
> Conduire l'entretien : les attitudes de base, le « bâton de parole », écouter et le montrer ; accepter d'être contredit
> Démarrer l'entretien : l'accueil
> Dresser le bilan de l'année, évaluer les résultats
> Faire face aux réactions de défense, et aux émotions au cours de l'entretien
> Gérer les situations délicates : formuler et recevoir des critiques, traiter les demandes irréalistes
> Négocier des objectifs, parler actions de progrès
> Conclure et donner suite à l'entretien

221

Kit de survie de l'animateur de réunions et de groupes de travail

(2 jours)

Objectifs

> Consolider ses techniques d'animation
> Comprendre les phénomènes de groupe

Publics

> Toutes personnes (cadres, chefs de projets), amenés à animer régulièrement des réunions

Les + de cette formation

> 80% de simulations et d'échanges 20% d'apports de méthodes et de conseils personnalisés
> Auto-évaluation de ses pratiques
> Fiches pratiques

1. Quel organisateur suis-je ?

> Des réunions dans quel but ? sur quoi ? avec qui ? à quelle fréquence ?
> Ce qui va, ce qui ne va pas
> Déterminer les objectifs, l'ordre du jour, les participants
> Rédiger des convocations, supports, aménagement de la salle
> Comment faire en sorte que les participants arrivent à l'heure ? Rester maître de la montre ?

2. Animer les échanges

> Les participants : acteurs, spectateurs ou passifs ?
> Comment animer un tour de table rapide et vivant ? Comment introduire un thème, lancer la discussion ?
> Quelles méthodes choisir pour faciliter les échanges et la production collective : remue méninges, scénario catastrophe, Philips 6x6
> Comment s'appuyer sur les personnes ressources, stimuler les passifs, contenir les envahissants
> Faire progresser, recentrer les échanges, calmer ou stimuler le débat

3. Gérer les situations particulières

> Faciliter la confrontation en évitant les conflits, sans se laisser déborder
> Retourner une objection, reformuler une question
> Réagir face à des participants difficiles

4. Assurer le suivi de la réunion

> Rédiger et diffuser le compte rendu
> Faciliter la mise en œuvre des décisions

Les talents du manager - 70 clés pour progresser

Après le succès remporté par talend'Reor, le jeu des talents managériaux, Reor publie Les talents du manager – 70 clés pour progresser, chez ESF Editeur. Cet ouvrage propose aux managers de consolider et d'enrichir leur vision et leurs pratiques managériales.
Les talents du manager, ce sont 70 qualités managériales fondamentales regroupées selon les 7 domaines qui constituent les piliers du management : Relationnel, Équipe, Savoir-être, Organisation, Leadership, Vision et Engagement.
En piochant dans chacun des différents domaines, vous trouverez les clés pour surmonter les difficultés. Surtout, vous développerez vos talents pour mobiliser vos équipes autour d'une vision commune et d'objectifs partagés.
Vous disposerez ainsi de toutes les clés pour vous approprier en quelques minutes les talents de tout bon manager.



Les auteurs, Jérôme Carpe, Jérôme Lanvin, Laurent Dufourt et Barberine d'Ornano, sont consultants et formateurs associés du cabinet Reor, dont la finalité est de faciliter l'émergence d'organisations équilibrées, alliant performance opérationnelle et qualité de vie au travail. Leurs convictions s'articulent autour des notions de responsabilité, d'autonomie, de respect, de courage et d'équité. Ils partagent ainsi la vision d'un management moderne et efficace.

Développer les compétences managériales

222

Agir sur les émotions dans le management

(2 jours)

Objectifs

> Savoir-faire de la gestion des émotions un levier du management opérationnel
> Mieux maîtriser et utiliser ses émotions pour améliorer son efficacité managériale
> Prendre en compte l'impact des émotions sur la performance individuelle et collective

Publics

> Cadres opérationnels et fonctionnels

Les + de cette formation

> Formation centrée sur les situations vécues par les stagiaires
> Un coaching individuel pourra compléter utilement cette formation

1. Le mécanisme des émotions

> Connaître le rôle et la fonction des émotions
> Emotions primaires et secondaires : une émotion peut en cacher une autre
> Comprendre le mécanisme des décisions absurdes
> Mieux comprendre les liens entre émotion et raison, émotion et performance

2. Se connaître face aux émotions

> Identifier ses émotions et ses sources d'émotion
> Savoir gérer ses émotions sur un plan psychologique et physiologique : dissociation, verbalisation, communication assertive, techniques respiratoires et comportementales

3. Les situations émotionnelles

> Le rôle des émotions dans les processus de changement, et les situations de conflit
> Les situations managériales génératrices d'émotions : évaluation, sanction, critique, réponse négative, pression sur les résultats
> Le management des comportements émotionnels difficiles
> Identifier les signaux émotionnels
> Réguler les émotions collectives

4. L'utilisation positive des émotions

> Renforcer sa force de conviction, son leadership et son charisme par l'émotion
> Renforcer la cohésion et la réactivité des équipes par le management émotionnel
> Définir son plan de progression pour mieux tirer partie de ses qualités émotionnelles

223

Manager la jalousie dans son équipe

(2 jours)

Objectifs

> Comprendre les ressorts de la jalousie entre les membres d'une équipe
> Savoir anticiper et réduire les risques de jalousie au sein de son équipe
> Savoir réagir face aux comportements jaloux

Publics

> Tout manager ou responsable d'équipe

Les + de cette formation

> Des cas pratiques basés sur les situations rencontrées par les participants
> Des outils opérationnels pour faire face aux comportements jaloux
> Un travail approfondi sur soi
> Une approche ludique favorisant l'implication des participants

1. Qu'est-ce que la jalousie ?

> Le rationnel et l'émotionnel coexistent dans les relations interpersonnelles au travail
> Distinguer la jalousie de la compétition, la rivalité, la convoitise
> Pourquoi est-on jaloux ? Qu'est-ce qui suscite la jalousie ?
> La jalousie dans les organisations : version psychologique, stratégique et sociale de la jalousie les 3 versions d'*Iznogoud*

2. Le profil du jaloux

> A quoi reconnaître un jaloux : les comportements types, les 3 R du jaloux (ressasser, ruminer, rien essayer)
> La mauvaise vue du jaloux : le jaloux a une vision déformée de la réalité
> Comment le jaloux voit-il le monde ?
> Les femmes sont-elles plus jalouses que les hommes ?

3. Les facteurs qui favorisent la jalousie

> Les types de culture d'entreprise qui incitent à la comparaison interpersonnelle
> Le style de management affectif, les attitudes managériales qui favorisent l'envie
> Les insuffisances de management équitable : justice procédurale et justice distributive

4. Agir face à la jalousie

> Les règles comportementales de management face aux traits de personnalité envahissants
> Le management des émotions : la jalousie est un mélange de peur, de colère et de tristesse
> Jalousie et manque d'estime de soi : comme réinstaurer la confiance en soi du jaloux ?

5. Comment maîtriser son propre sentiment de jalousie ?

> Qu'est-ce qui peut déclencher ma jalousie ?
> Comment dominer sa jalousie en augmentant sa légitimité ?
> Savoir lâcher prise et prendre du recul

224

Manager des personnes difficiles

(2 jours)

Objectifs

> Mieux canaliser les collaborateurs qui freinent l'efficacité collective et la cohésion

Publics

> Encadrement

Les + de cette formation

> Mises en situation et débriefing personnalisé et en groupe, réflexion individuelle sur ses forces et ses potentialités

1. Comprendre pourquoi un interlocuteur est ou devient difficile
> Identifier les 8 styles de personnalité
> Mieux cerner les réactions de ses interlocuteurs à personnalité difficile : rebelle, promoteur, manipulateur, agressif, bavard
> Identifier leurs comportements en situation : évitement, agressivité, manipulation
> Derrière les jeux, comprendre les mécanismes et les besoins
> Situer leur impact sur soi, pour l'équipe, pour le service et les interlocuteurs extérieurs

2. Consolider la confiance en soi et l'affirmation de soi
> Identifier les ressources nécessaires à l'estime et l'affirmation de soi en tant que manager
> Cibler ses points forts, ses messages contraignants et ses axes de progrès
> Comprendre son propre cadre de référence

3. Se protéger
> Identifier les mécanismes de défense : déni, résistance, décentrage
> Eviter de prendre pour soi les jugements hâtifs, les critiques, les reproches et les insultes
> Formuler des critiques de manière constructive
> Construire un état d'invulnérabilité

4. Manager les collaborateurs difficiles
> Leviers d'action : questionnement, recentrage sur «l'ici et maintenant», humour, prise en compte
> Désamorcer leurs états de stress
> Se positionner face à son équipe et instaurer le parler vrai

5. Dépasser les situations conflictuelles
> Identifier les causes profondes
> Comprendre les sources du conflit, se positionner et communiquer en conséquence

225

Prévenir et gérer les tensions et conflits

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> Distinguer la double dimension rationnelle et émotionnelle d'un conflit
> Mieux maîtriser sa propre émotivité
> Adopter une démarche constructive de résolution de conflit

Publics

> Tout encadrement hiérarchique ou fonctionnel

Les + de cette formation

> Travail de réflexion sur ses comportements dans des situations concrètes
> Apports conceptuels et grilles d'analyse
> Simulations autour de cas concrets apportés par les participants

1. Les concepts de base liés à la gestion des situations critiques
> Coopération, cohésion, différends, mésentente, tensions, antagonismes, conflits latents, ouverts



2. Mettre à plat un différend, une difficulté de communication
> Besoins par rapport au travail
> Fonctionnement mental, traits de caractères

3. Analyser un conflit
> Conflits sur des méthodes, des principes, des valeurs

4. Canaliser ses comportements dans un conflit
> Observer la situation
> Prendre en compte la dimension des émotions et des croyances

5. Observer, décrypter les comportements de son interlocuteur
> Saisir ses cadres de référence, ses motivations, intérêts, bénéfices éventuels
> Observer le non-verbal
> Décrypter les jeux psychologiques sous-jacents
> Tester la bonne foi de ses interlocuteurs

6. Ramener les échanges sur un registre constructif
> Recadrer sur les faits
> Le positionnement gagnant-gagnant, souligner les points d'accord
> Imaginer des solutions portes de sortie

7. Préparer l'avenir
> Soigner le partage d'information et la qualité de la relation



A noter : ce module de formation existe aussi en formule « théâtre forum »

Développer les compétences managériales

226

Faire le pari de la confiance

NOUVEAU

(2 jours)

Objectifs

> Connaître les principes du management de la confiance et les faire vivre au quotidien

Publics

> Encadrement

Les + de cette formation

> Mises en situation et débriefing personnalisé et en groupe
> Réflexion individuelle sur ses forces et ses potentialités
> Simulations

1. La confiance au cœur de l'efficacité

> L'équation de l'efficacité = sens + plaisir + compétences + confiance
> La force des messages positifs, des valeurs de respect, d'optimisme
> Les 10 conditions de la coopération

2 . Inspirer et faire confiance

> Avoir confiance en soi et en l'autre pour réguler son stress
> Donner l'exemple : gare aux petits arrangements avec la vérité, aux incivilités ordinaires
> Entretenir le capital confiance : exprimer sa reconnaissance, rendre à César ce qui est à César
> Etre à l'écoute de ses collaborateurs et leur manifester du respect
> Susciter l'adhésion plutôt que d'imposer son autorité
> Gérer les personnes difficiles

3. Instaurer et entretenir la confiance au quotidien

> Donner du sens plutôt que des directives
> Déléguer, permettre la prise d'initiative, reconnaître le droit à l'erreur
> Assumer la responsabilité des éventuels dérapages
> Faire respecter des valeurs et des règles du jeu précises et connues de tous

227

Faire grandir ses collaborateurs

(2 jours)

Objectifs

> Savoir repérer et développer les potentialités de chaque collaborateur
> Faciliter l'adaptation de chacun aux évolutions
> Prévenir l'usure professionnelle

Publics

> Cadres ayant une expérience du management

Les + de cette formation

> Un travail d'approfondissement personnel sur son mode de management
> Une confrontation et un partage des expériences de chacun

1. Apprécier les compétences et les potentiels de ses collaborateurs

> Quelles sont les compétences clés pour que le service tourne ?
> En cas d'absence ou de départ, le service tourne-t-il toujours ?
> Chacun est-il à l'aise, autonome dans ses fonctions ? Parvient-il à s'adapter aux évolutions ? Sinon, pourquoi ?
> Comment amener chacun à prendre conscience de ses atouts et de ses domaines de progrès (technique, outils, relations, organisation), de ses potentiels et de ses limites ?

2. Les organisations de travail qui développent l'agilité individuelle et collective

> Les 10 situations de travail qui développent des compétences : binômes, tutorat, salons, groupe projet, opérations « Vis ma vie »
> Les outils et les dispositifs de partage des connaissances
> Mettre en place, outiller, valoriser des tuteurs

3. Les attitudes qui contribuent à la mise en réussite

> Mettre en confiance
> Ecouter, reformuler, confronter, recadrer
> Donner des feedback sur les compétences, pratiquer le renforcement positif
> Aider son collaborateur à tirer les leçons de ses échecs et de ses réussites
> Définir ensemble des objectifs et des démarches progressives de progrès
> Autoriser les expériences, reconnaître le droit à l'erreur

228

Manager des quinquas

(2 jours)

Objectifs

> Comprendre les ressorts des séniors
> Renforcer sa légitimité face à l'expérience

Publics

> Cadres opérationnels et fonctionnels

Les + de cette formation

> De nombreuses études de cas et simulations

1. Connaître les spécificités des collaborateurs séniors

> Quelle image avez-vous des quinquas ? Halte aux idées reçues
> Quel est le rapport des quinquas au travail, à l'entreprise, à l'autorité, à la transmission de l'expérience ?
> Quelles ressources représentent-ils pour l'entité?
> Où se situent leurs facteurs d'usure, de fatigue, de stress ?

2. S'affirmer en tant que manager face à des quinquas

> Où en suis-je de mes relations avec les quinquas : à l'aise, impressionné, déstabilisé ?
> Que puis-je leur apporter en tant que manager et que peuvent-ils m'apporter ?
> Quelle image ont-ils de moi ? Pourquoi ?
> Comment m'affirmer dans la relation manager-manager tout en respectant et m'appuyant sur leur expérience ?



3. Booster la 2e partie de carrière des quinquas

> Quels objectifs leur proposer ?
> Comment les accompagner dans le respect de leur autonomie, de leur rythme et leur expertise ?
> Quelle place leur donner dans les situations de changement
> Quand et comment organiser leur départ en retraite ?

4. Donner leur juste place aux quinquas dans l'équipe

> Faire appel à leur mémoire de l'histoire du service pour permettre à l'équipe de garder le fil
> Faciliter le partage et la transmission des compétences entre générations
> Favoriser la coopération entre les générations

229

Manager des équipes intergénérationnelles

(2 jours)

Objectifs

> Comprendre la nature des différences intergénérationnelles
> Faire de cette différence un plus pour l'équipe, fédérer
> Adapter son mode d'intervention

Publics

> Cadres d'équipes caractérisées par de fortes différences d'âge

Les + de cette formation

> Une pédagogie variée alternant études de cas, simulations et conseils personnalisés

1. Reconnaître les différences

> Identifier les différences dans la relation au travail, à l'institution, à l'autorité
> Appréhender les talents, les atouts, les limites de chacun
> Sortir des stéréotypes, porter un regard positif sur la différence
> Identifier les risques, les enjeux

2. Adapter son mode d'intervention

> En déduire les pratiques de management à maintenir, celles à faire évoluer
> Identifier, rappeler les éléments non négociables en termes de fonctionnement collectif
> Agir sur les leviers de motivation propres aux différentes générations

3. Créer les conditions des coopérations

> Définir des objectifs communs
> Organiser le travail en favorisant la coopération
> Concilier les différences dans le respect des objectifs
> Prévenir, gérer les tensions personnelles
> Trouver la juste position vis-à-vis des autres

A noter : ce module de formation existe aussi en formule « théâtre forum »

Développer les compétences managériales

230

Placer l'usager au centre de l'organisation (Marianne, qualipref, qualiville…)

(2 jours)

Objectifs

> Appréhender les exigences des référentiels de qualité de l'accueil
> Etablir vos propres engagements qualité et une Charte d'Accueil
> Appliquer les outils d'amélioration continue pour tenir vos engagements

Publics

> Cadres, animateurs de démarches qualité

Les + de cette formation

> Des présentations d'expériences. Des outils opérationnels : grilles d'autodiagnostic, questionnaires d'enquête
> Des cas pratiques pour évaluer votre accueil et vous approprier les outils d'amélioration
> Un intervenant certifié auditeur Charte Marianne et AFQ



1. Connaître les grands principes de la qualité, les exigences des référentiels et de certification d'accueil du secteur public
> Mesurer, améliorer la qualité de l'accueil : des enjeux forts
> Les fondamentaux de toute démarche qualité
> Les engagements de la Charte Marianne, du label Charte Marianne, du référentiel Qualiville, d'une démarche de labellisation ou certification

2. Evaluer la qualité de l'accueil et déterminer des engagements de qualité
> Auto-évaluer votre accueil sur la base d'un référentiel
> Définir vos engagements de qualité : facilité d'accès, qualité de l'information, réponses dans les délais
> Fixer vos objectifs de progrès

3. Améliorer en continu la qualité de l'accueil, ancrer une culture de la qualité du service
> Lister et définir les non-conformités : délais et conditions d'attente, informations erronées
> Suivre et corriger les non-conformités : la fiche de suivi
> Améliorer les processus d'accueil : outils et méthodes, plan d'action
> Elaborer, suivre le tableau de bord qualité de l'accueil

4. Choisir et préparer une certification ISO 9001
> Les apports de la norme
> Choisir un référentiel qualité : Charte Marianne, Qualiville, certifications de service, accréditations
> Définir l'objectif et le périmètre de votre démarche Iso 9001
> Mettre en place les conditions d'une meilleure maîtrise des processus
> Impliquer le management, désigner un responsable qualité
> Evaluer la conformité du service ou produit réalisé, les gains obtenus

231

Lean Management, un incontournable

NOUVEAU

(2 jours)

Objectifs

> Mettre en place ses processus organisationnels et fonctionnels
> Acquérir une méthode d'optimisation des processus
> Etre capable de mettre en place un Lean Management dans son équipe
> Intégrer et appliquer le Lean Management

Publics

> Cadres

Les + de cette formation

> Des méthodes fiables et réutilisables
> Des mises en situation concrètes et adaptées
> Une aide sur le cadrage opérationnel et fonctionnel du projet
> Une sensibilisation au développement durable

1. Introduction au Lean Management
> Historique du Lean Management
> Améliorer sa productivité par la réduction des gaspillages
> Adopter la stratégie des petits pas
> Une adaptation multidimensionnelle

2. La communication au centre du Lean Management
> Travailler dans la confiance et dans la transparence
> Communiquer de façon claire dans la limite de son périmètre
> Etre transparent : oser, vaincre sa timidité, s'affirmer
> Définir ensemble les acteurs et leur rôle

3. Apprendre à établir ses processus
> Définir les processus à modéliser en cartographie globale
> Adapter et appliquer les méthodes QQOCQP : cas pratique simplifié à réaliser en équipe
> Identifier et mettre en forme les logigrammes adéquats
> Tester ses processus en adoptant des démarches de mise en situation

4. Apprendre à optimiser les processus
> Trier, ranger, nettoyer, standardiser, respecter : traiter et évacuer les dysfonctionnements superficiels
> Identifier les dysfonctionnements profonds, leurs causes et effets puis les prioriser : établir un plan de mise en œuvre
> Mise en situation : mise en place d'une road map à partir d'un cas concret

5. Aller plus loin
> Créer un plan d'action à long terme
> Inclure les aspects relatifs au développement durable dans son plan d'action à 5 et 8 ans
> Se préparer à une certification

Le jeu des gobelets : Résorber les goulots d'étranglement pour fluidifier l'activité

JEU



Améliorer, sur le mode ludique, l'activité d'un service ou d'une organisation

Publics :
Responsables d'unité, membres d'un service, équipe projet

Les points abordés :
1. La bande dessinée du flux d'activité
2. Les points forts et les fragilités du flux
3. Les 4 points clés des lux
4. L'importance du travail bien fait du premier coup
5. La gestion des goulots d'étranglement
6. Les actions d'amélioration et la mesure de leur impact
7. La mise en œuvre des actions dans le temps

Les + de cette approche

Une approche ludique particulièrement efficace :
- Elle libère les imaginations.
- Elle permet de cartographier le flux d'activité.
- Elle facilite la résolution collective de problèmes.

Organisés en équipes, les participants identifient les dysfonctionnement et en quantifient les impacts. Ils éliminent les plus importants, révélés par le jeu, en construisant leur plan de progrès.

232

Gagner en cohérence entre les systèmes Qualité, Sécurité et Environnement

(2 jours)

Objectifs

> Donner de la souplesse et de la cohérence entre les différents systèmes de management existants
> Ancrer une culture partagée de prévention et d'amélioration continue

Publics

> Directeurs Qualité, Environnement, H&S
> Chefs de projets SMI
> Responsable certification

Les + de cette formation

> Approche pragmatique fondée sur des illustrations, des cas pratiques, des temps d'échanges
> Des outils opérationnels pour une mise en pratique immédiate

1. Identifier les enjeux de l'intégration des systèmes QSE
> Les différents niveaux d'intégration, leurs avantages et limites
> Raisonner à la fois satisfaction client, prévention, conformité réglementaire et amélioration de performances
> Détecter de nouveaux leviers de performance
> Les liens avec les concepts de Développement Durable
2. Les points clés des référentiels ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001
> Les enjeux de chacun d'entre eux, leurs similitudes et spécificités
> Les outils utilisés (analyse de risques, audits, écoute clients, veille réglementaire)
3. Mettre en œuvre la démarche d'intégration des systèmes
> Faire le bilan de l'existant pour appuyer la démarche sur ce qui a fait ses preuves
> Evaluer les risques QSE pour poser les bases du système intégré
> Choisir des objectifs d'amélioration cohérents et réalistes
> Elaborer une politique claire et intégrée
> Etablir un plan d'actions raisonné et repérer les phases incontournables
> Mobiliser l'ensemble du personnel
> L'approche processus pour intégrer les 3 dimensions
> Repenser la veille réglementaire QSE comme moteur de l'anticipation
> Organiser le manuel QSE pour formaliser le système intégré
> Gérer la résistance au changement
> Evaluer l'efficacité du système QSE
4. La gestion d'un Système de Management Intégré (SMI)
> Définir les acteurs et leurs rôles
> Identifier les formations associées au SMI
> Organiser les campagnes d'information et de sensibilisation
> Planifier et piloter son SMI
> Elaborer un tableau de bord à 3 dimensions pour suivre, agir et communiquer
> Gérer les situations d'urgence

Développer les compétences managériales

233

Négocier au quotidien

(2 jours)

Objectifs

> Identifier ses points forts, son style de négociation
> Préparer et mener des négociations méthodiquement
> Gérer les pressions, trouver des solutions équilibrées pour chaque partie

Publics

> Cadres, responsables de projet

Les + de cette formation

> Des entraînements
> Une approche combinant les outils relationnels et la logique des intérêts
> Un check-up de ses méthodes de négociation



1. Eviter les risques et les pièges majeurs
> Comprendre le cadre de référence de l'autre
> Sortir des impasses de l'affrontement
> Surmonter les tensions du face à face
> Analyser ses comportements, ses atouts, ses points faibles

2. Se préparer à négocier : une question de tactique
> Définir les enjeux de la situation
> Cerner le profil de l'interlocuteur, les intérêts des parties en présence
> Décider d'une stratégie, clarifier ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas
> Rechercher des solutions équilibrées, des solutions de remplacement en cas d'échec
> Créer les conditions qui favorisent la relation
> Surmonter ses craintes et appréhensions personnelles

3. Mener une négociation
> Démarrer la négociation
> Construire et entretenir le climat relationnel adapté, éviter de mettre de l'huile sur le feu
> Se concentrer sur les intérêts en jeu et non sur les positions à défendre
> Adopter la juste attitude : clarté, fermeté quant au contenu et flexibilité dans la relation, lucidité, imagination et ouverture
> Argumenter et réagir aux objections, défendre son point de vue sans agresser
> Savoir-faire des concessions
> Clarifier les accords, conclure la négociation

234

Instaurer un esprit d'équipe



(2 jours)

Objectifs

> Savoir instaurer des valeurs et des pratiques professionnelles basées sur l'entraide et la coopération
> Savoir donner à son équipe une vision claire de ses enjeux, de ses priorités et de ses objectifs collectifs
> Savoir organiser le travail de manière adaptée aux objectifs visés et aux compétences de chacun

Publics

> Encadrement

Les + de cette formation

> Autodiagnostics du fonctionnement de son équipe
> Analyse collective de situations réelles rencontrées par les participants
> Nombreux outils opérationnels, grilles d'analyse et fiches méthodologiques

1. Comprendre et mettre en œuvre les mécanismes de la coopération et de l'entraide
> Identifier les ressorts de la coopération dans une équipe
> Savoir instaurer un cadre commun serein, générateur de relations de confiance
> Construire un projet d'équipe adapté aux enjeux collectifs permettant d'identifier enjeux et priorités
> Fixer des objectifs collectifs et des objectifs individuels à finalité collective
> Savoir agir sur les 5 leviers du sentiment d'appartenance

2. Mettre en place une organisation favorisant l'intelligence collective
> Organiser le partage de l'information et l'échange des bonnes pratiques
> Optimiser la répartition des tâches en fonction des objectifs, de la charge, des compétences et des préférences
> Développer les process et les pratiques de résolution collective de problèmes

3. Instaurer des pratiques de communication collective
> Les modes de communication formels et informels adaptés à la coopération
> Les outils de partage de l'information
> Communiquer sur les valeurs et les enjeux communs
> Valoriser les contributions individuelles et collectives
> Savoir favoriser la convivialité sans la décréter

235

Management de l'erreur : visez à long terme !

NOUVEAU

(1 jour)

Objectifs

> Développer une approche non punitive de l'erreur au sein de l'organisation
> S'appuyer sur le signalement des erreurs pour faire progresser l'organisation

Publics

> Equipes de direction, managers opérationnels, DRH industrie, services, secteur hospitalier, administrations.

Les + de cette formation

> Questionnaire en amont de la formation
> Extraits de films documentaires présentant différents témoignages
> Analyse pratique de situations

1. Si vous souhaitez trouver des solutions, ne cherchez pas le coupable !

> Comprendre que l'erreur est inhérente à toute activité humaine
> Systématiser le signalement et la remontée d'informations relatives aux erreurs et aux presqu'accidents
> Développer une approche responsabilisante mais non-punitive
> Diffuser une culture du signalement au sein de l'organisation

2. Utiliser les erreurs pour progresser

> Errare humanum est, perseverare diabolicum : « Une fois, pas deux ! »
> Analyser en profondeur les causes multiples ayant conduit à l'erreur ou au presqu'accident
> Sensibiliser les parties prenantes sur les conséquences (réelles et potentielles)
> Rechercher les moyens durables d'éviter la répétition de l'erreur



– Depuis qu'il a installé son bureau dans la chambre froide, je le trouve beaucoup plus zen ! –

236

Anticiper, gérer et sortir de la crise

(2 ou 3 jours)

Objectifs

> Connaître les fondamentaux de la gestion de crise
> Identifier l'entrée dans la crise
> Maîtriser les étapes de la crise
> Installer et gérer une cellule de crise
> Observer puis apporter des réponses
> Sortir de la crise et capitaliser

Publics

> Equipe de direction, cadres de proximité et intermédiaires

Les + de cette formation

> L'expérience et le recul d'un journaliste
> Le visionnage de séquences vidéo de crises
> L'utilisation de la vidéo
> L'exercice de crise (une demi-journée)

Également possible en mode e-learning. Nous consulter.

1. L'entrée en crise

> Identifier l'entrée dans la crise
> Installer une cellule de crise
> Définir et maîtriser sa conduite de l'information
> Distribuer les rôles
> S'installer dans une salle adéquate
> Lister les contacts institutionnels

2. Plan de gestion de crise

> Penser la rupture et la nouvelle organisation
> Reconnaître et acter le problème
> Prendre en charge la crise et le montrer
> Évaluer les scénarios
> Mettre en place la stratégie de relations publiques et médias
> Préparer le manuel de gestion de crise et un annuaire d'urgence
> Simulation, retour d'expérience et audit

3. Faire face

> Agir ou attendre, coupable ou non coupable ?
> Tester les clignotants de crise
> Composer et définir les rôles
> Objectifs et stratégies de résolution
> Déployer les dispositifs de réduction de crise
> Percevoir les effets secondaires et agir
> Communiquer à tous les interlocuteurs
> Évaluer la grille de gestion des rumeurs
> Détecter et répondre aux obstacles individuels et collectifs
> Capitaliser sur la crise pour définir l'identité de l'entreprise

Développer les compétences managériales

237

Manager à distance

(2 jours)

Objectifs

> Structurer son management et animer une équipe en réseau : télétravail, collaborateurs éloignés
> Tirer parti des nouvelles technologies pour optimiser la transmission d'information et les échanges

Publics

> Managers, responsables d'équipes, chefs de projets

Les + de cette formation

> Cas pratiques
> Restitution de l'étude sur le télétravail conduite par Reor en 2013 auprès d'une centaine d'entreprises et organisations

1. Les particularités du management d'une équipe à distance
> La distance, quelles opportunités, quelles contraintes pour le salarié, l'équipe, l'entité ?
> Quels sont les risques : démotivation, perte d'efficacité … ?
> Comment créer les conditions de l'autonomie sans perdre de vue le sentiment d'appartenance
> Comment faciliter le partage d'information et d'expérience

2. Manager à distance
> Comment piloter, motiver, accompagner, réunir et évaluer à distance ?
> Etablir les règles du jeu de la relation de confiance
> Déléguer et sécuriser la délégation malgré la distance

3. Organiser le travail
> Des contacts à quelle fréquence, dans quel but ?
> Animer des téléréunions, visioconférences, webinaires
> Mettre en place des outils de suivi
> Apporter un accompagnement personnalisé à chaque télétravailleur
> Pratiquer la parole et l'écoute active dans les échanges à distance
> Gérer les problèmes et les conflits à distance

4. Maintenir les lien grâce aux nouvelles technologies
> Le panorama des outils de travail collaboratif : wikis, réseaux sociaux, blogs, messagerie instantanée, etc.
> Quel outil de communication pour quel usage ?

238

Apprendre à télétravailler

NOUVEAU

(2 jours)

Télétravailler n'est pas une aptitude innée. Les télétravailleurs doivent apprendre à gagner en autonomie, à équilibrer leur vie privée et professionnelle, à rendre compte de leur travail et surtout à ne pas s'isoler de l'équipe.

Objectifs

> Comprendre les fondamentaux du télétravail
> Intégrer efficacement le télétravail au sein de son organisation personnelle
> Gagner la confiance et l'autonomie

Thèmes

> Clarifier son rôle et celui de ses collègues
> Définir les priorités et organiser son temps
> Maîtriser les outils
> Organiser son espace
> Savoir informer
> Gérer les aléas



Les étapes de la formation

1. Gérer l'organisation personnelle dans le cadre d'un collectif au travail
2. Préparer la phase d'expérimentation
3. Consolider les nouvelles compétences et l'autonomie
4. Pérenniser son télétravail

Bonus

Études de cas et témoignages vidéo
> Management de proximité / management à distance par les TIC / management par objectifs
> Management comportemental pour dépasser les distances physiques, opérationnelles et émotionnelles
> Management à distance et amélioration en continu de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle
> Ergonomie du poste de travail
> Outils et logiciels collaboratifs

239

Accompagner les managers de télétravailleurs

NOUVEAU

(2 jours)

Manager à distance nécessite des compétences comportementales pour concilier efficience et bien-être au travail. Il s'agit de communiquer de façon efficace, de développer la responsabilisation avec moins de contrôle et de ne pas laisser s'instaurer des situations complexes.

Objectifs

> Comprendre les fondamentaux du management à distance
> Instaurer efficacement le télétravail au sein de son service
> Gagner en confiance et sécuriser son équipe
> Accompagner son collaborateur pendant la phase d'expérimentation



Thèmes

> Travailler sur les évolutions de l'organisation du travail et accompagner ses équipiers
> Evaluer le travail et développer ses compétences de télé manager
> Mettre en place les outils de communication diversifiés du travail collaboratif
> Ré-agencer la gestion du temps
> Apprendre à communiquer à distance
> Gagner la confiance et l'autonomie

Les étapes de la formation

1. Gérer des équipes "virtuelles" : relever les défis des trois C (Communication, Confiance, Compréhension)
2. Préparer la phase d'expérimentation
3. Savoir manager à distance
4. Pérenniser l'organisation "télétravail"

Bonus

Études de cas et témoignages vidéo

> Management de proximité / management à distance par les TIC / management par objectifs
> Management comportemental pour dépasser les distances physiques, opérationnelles et émotionnelles
> Management à distance et amélioration en continu de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle



– Bon chérie, il faudrait peut-être que je téléphone à mon patron pour lui dire quand j'ai terminé et à quelle heure je rentre ! –

Le télétravail : une organisation gagnant-gagnant

Le télétravail se traduit par une efficacité et une disponibilité accrues, un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, un enrichissement des échanges et des processus, une diminution du stress et du temps perdu en déplacements, une réduction des coûts immobiliers, etc.

Pour autant, la mise en œuvre du télétravail peut comporter certains risques organisationnels et managériaux.

CONSEIL

Entrez dans l'ère du télétravail !

Le télétravail devient une nécessité. Alors que de plus en plus d'organisations l'ont déjà mis en place, ce nouveau mode de travail, démarche de progrès social, reste méconnu et peut encore susciter interrogations et réticences.

Entreprendre une démarche de télétravail c'est aussi et surtout changer les mentalités.

Reor, par sa connaissance de l'individu et des organisations sait faire évoluer les mentalités pour insuffler les pratiques optimales.

Aider à comprendre et à développer la valeur ajoutée du télétravail au sein de l'entreprise.

Accompagner la mise en place du projet, définir les processus, identifier les risques et la cohérence.

Former les managers au management à distance.

Former les télétravailleurs.



3. Accroître son efficacité professionnelle





Se situer, se professionnaliser

La maîtrise de techniques métiers est une chose, la capacité à s'organiser et à entretenir des relations constructives en est une autre, tout aussi importante pour mener sa vie professionnelle avec aisance et efficacité.

Dans un contexte en mutation, les besoins de développement personnel des salariés sont multiples :

- Etre à l'aise dans ses relations, ses contacts extérieurs, ses prises de parole, ses écrits
- S'affirmer, traiter avec des personnes difficiles
- S'organiser, gérer son temps, apprivoiser son stress
- Elaborer des projets professionnels
- Transmettre son expérience
- Et se préparer à la retraite

Fort de son savoir-faire en matière d'accompagnement de la prise de fonction et de la professionnalisation dans la fonction publique comme dans le secteur privé, Reor intègre cette nouvelle donne dans son offre de formation.

Accroître son efficacité professionnelle

310 A l'aise dans ses relations professionnelles

(2 jours)

Objectifs

> Gagner en aisance relationnelle

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> 80% de pratique, 20% de théorie
> Une approche créative et ludique pour aborder des sujets sérieux sans se prendre au sérieux
> Des cas concrets proposés par les participants
> Des temps de retour sur soi



1. Comprendre et prendre sa place dans une équipe
> Les relations au cœur de l'efficacité collective
> Travailler contre, sans, avec, pour les autres ? Bénéfices et limites de la compétition, de l'individualisme, de la coopération, de la cohésion
> Les 10 commandements du vivre ensemble
> Evaluer son QI relationnel
> Comprendre comment les autres nous perçoivent

2. Bâtir des relations gagnant-gagnant
> Donner de l'espace à l'autre : entendre ce qui n'est pas soi, accepter l'autre tel qu'il est
> Donner et recevoir des signes de reconnaissance
> Intégrer les idées et les contraintes d'autrui, ce n'est pas s'abaisser
> Dire où l'on en est, reconnaître les loupés, rendre compte, gérer les critiques
> Mettre des limites, dire non, oser demander de l'aide

3. Maintenir la relation dans les passes difficiles
> Lever les malentendus, faire la traque à l'implicite
> Relativiser les contrariétés : On ne m'a pas demandé mon avis
> Délaisser les jeux de la victime, du méchant, du gentil
> Rester dans la relation même en cas de conflit ou désaccord
> Eviter la contagion des émotions
> S'affirmer face aux personnes dominantes, envieuses, envahissantes, fuyantes ou passives, de mauvaise foi
> Identifier les attitudes face au changement : refus, résistance, acceptation, action

311 Etre à l'aise à l'oral

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> S'exprimer avec aisance à l'oral
> Adapter son discours aux différents publics
> Maîtriser son trac

Publics

> Toute personne amenée à prendre la parole en public

Les + de cette formation

> Des auto-évaluations (voix, gestuelle)
> Des entraînements sur la base de techniques théâtrales, exercices et simulations
> Des conseils personnalisés

Également possible en mode e-learning. Nous consulter.





1. Les trucs anti-trac
> Petit ou grand trac ?
> Visualiser sa prise de parole
> Faire taire les petites voix intérieures
> Oser être soi même

2. Préparer son intervention
> Parler à qui ? Pour dire quoi ? Dans quel but ?
> Aller à l'essentiel en 3 mots, 3 phrases, 3 paragraphes
> Faire mouche avec le message qui touche
> Bâtir le plan de route
> Préparer son aide-mémoire
> Donner à voir : une image vaut mieux qu'un long discours

3. Etablir, entretenir la relation
> Aller au devant de l'auditoire
> Partir d'un bon pied : l'introduction
> Donner de la voix, du regard et des gestes
> Avoir le souci de l'auditoire et le montrer
> Répondre aux questions et aux objections
> Finir en beauté

Module de perfectionnement :
> *Prendre la parole en public pour convaincre (page 102, réf. 725)*

Ce vade-mecum fournit la clé pour surmonter trac et timidité et se faire comprendre en public en toutes circonstances. Véritable outil de progrès, il permet de construire méthodiquement le message essentiel, renforcer sa confiance, développer ses talents d'orateur et installer sereinement un véritable dialogue avec son auditoire. Il incite ainsi le lecteur à découvrir ses pistes d'amélioration grâce à de nombreux exercices, observations et prises de recul.

De Barberine d'Ornano et Maria Besson, publié par ESF Editeur

312

A l'aise dans ses contacts téléphoniques et en face à face

(2 jours)

Objectifs

> Développer ses capacités d'écoute et d'accueil au téléphone et en face à face
> Faire face aux situations délicates

Publics

> Professionnels régulièrement au contact d'usagers ou de clients

Les + de cette formation

> Simulations, études de cas, tests
> Un module fondé sur des situations tirées de l'expérience des participants

1. La relation accueillant-accueilli
> Les décalages entre le personnel et le public
> La déperdition des messages, la part émotionnelle, la dimension non-verbale
> Ecouter et le montrer: questionner, reformuler
> Transmettre des messages clairs, concis, compréhensibles

2. Les règles d'or des contacts téléphoniques
> Les spécificités du téléphone
> Mettre le ton, parler au bon rythme, articuler
> Utiliser les formules adéquates
> Gérer l'attente
> Prendre des messages efficaces

3. Les règles d'or des contacts en face à face
> Accueillir, créer le contact, mettre en confiance
> Comprendre, hiérarchiser les besoins
> Renseigner ou réorienter
> Savoir conclure et prendre congé

4. L'accueil, l'affaire de tous
> La constitution et l'actualisation des ressources documentaires : annuaires, fiches technique, etc.
> Les référents et les personnes ressources

313

Créer des cartes heuristiques, mind mapping

NOUVEAU

(1 jour)

Objectifs

> Organiser ses idées, structurer un contenu, prendre des notes de manière efficace grâce au mind mapping

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> Une approche ludique
> De nombreuses applications pratiques : cartes des activités de la semaine, gestion de projet, présentation d'un concept, prise de notes en réunion

1. Notre cerveau, notre meilleur outil
> Spécificités des cerveaux gauche et droit
> La pensée par analogie et la mémoire
> Un diagramme qui représente des idées, des concepts et qui les organise de façon logique par des liens sémantiques
> La carte heuristique aide à formaliser les notions et à les structurer

2. Une carte mentale, pour quoi ?
> Préparer un questionnement
> Faire émerger, organiser et présenter des idées
> Elaborer un projet
> Prendre des notes
> Comprendre des notions
> Mémoriser, apprendre
> Expliquer, restituer, valoriser

3. Elaborer une carte mentale
> Utiliser un crayon, des couleurs ou un ordinateur
> Laisser libre cours à sa pensée sans contrainte, sans obéir à un ordre, une hiérarchie
> Formuler clairement ses mots-clés
> Oser effacer pour reprendre, utiliser des étiquettes pour déplacer les notions
> Ecrire pour soi puis écrire pour être compris et expliquer
> Organiser
> Dessiner les relations
> Réaliser plusieurs cartes au fil du projet ou des idées
> Des logiciels gratuits pour réaliser des diagrammes

Accroître son efficacité professionnelle

314 C'est moi le chef ! Osez vous affirmer !

NOUVEAU

(1 jour)

Objectifs

> Prendre de l'assurance dans ses fonctions de manager

Publics

> Managers opérationnels

Les + de cette formation

> Une approche pragmatique et bienveillante
> De nombreux entraînements
> Analyse pratique de situations

1. Mieux vous connaître !
> Appréciez-vous tel que vous êtes et cultivez votre confiance en vous
> Ouvrez le capot de vos émotions pour mieux les maîtriser

2. Marquez votre empreinte
> Clarifiez votre territoire et faites-le respecter
> Pratiquez l'exemplarité, la proximité et l'autorité
> Cadrez, accompagnez et faites grandir votre équipe
> Affirmez-vous vis-à-vis des séniors et de la génération Y

3. Développez des relations constructives
> Positionnez-vous d'égal à égal et pratiquez le dialogue constructif
> Soyez exigeant, bienveillant et convaincant
> Traitez les objections et les désaccords et osez dire Non
> Tenez bon en milieu hostile

4. Formez un duo constructif avec votre supérieur
> Clarifiez vos attentes et bâtissez une relation de confiance
> Réagissez aux demandes contradictoires
> Rendez compte de l'activité et du climat social
> Faites remonter les problèmes



315 Décidez-vous ! Savoir prendre et communiquer une décision

NOUVEAU

(2 jours)

Objectifs

> Acquérir plus d'aisance et d'assurance dans le prise de décision
> Savoir expliquer, légitimer et assumer ses décisions

Publics

> Encadrement

Les + de cette formation

> Approche personnalisée et pratique
> Nombreux autodiagnostics
> Appui permanent sur les situations et difficultés rencontrées par les participants
> Elaboration de plans de route individuels

1. Le fonctionnement du décideur
> Pourquoi est-ce parfois difficile de décider ?
> Les ressorts rationnels et émotionnels de la prise de décision
> Quel type de décideur êtes-vous ?

2. Les conditions d'une bonne décision
> Savoir identifier les enjeux et définir ses critères de décision
> Elargir le champ des possibles, sortir du cadre et prendre des décisions créatives
> Anticiper les conséquences de ses décisions
> Savoir préparer un plan B

3. Les perturbateurs de la décision
> Les risques d'un excès de confiance, d'un stress excessif, de perceptions biaisées
> Comment ne pas décider sous influence et éviter les décisions absurdes
> 10 outils pour mieux décider en cas de problème

4. Mettre en œuvre ses décisions
> Soigner la mise en œuvre : comment ne pas gâcher une bonne décision
> Communiquer sur ses décisions : sachez favoriser l'appropriation et l'implication
> Savoir reconsidérer une décision



316

Zoom sur la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP) : cap sur de nouvelles perspectives

(1 ou 2 jours)

Services Publics

Objectifs

> Revisiter son parcours professionnel,
> Identifier et prendre appui sur les compétences acquises

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> Une approche conviviale et bienveillante pour aborder sereinement ce temps de retour sur soi
> Des outils de connaissance de soi

1. Zoom arrière sur ses expériences et ses acquis

> Quelles expériences professionnelles et extra professionnelles ont été particulièrement marquantes ?
> De quoi ont-elles été porteuses : ouverture sur un secteur professionnel, connaissances techniques, prise en main d'outil, prise de conscience, réassurance sur le plan relationnel, responsabilités accrues ?
> C'est un succès : qu'est ce qui y a contribué ? Si c'était à refaire, que feriez-vous différemment ?
> C'est un échec : qu'ai-je appris et que ferais-je autrement dans une situation similaire ?
> Ce que les autres me renvoient comme image

2. Cap sur de nouvelles perspectives

> Réfléchir : ce qui m'intéresse, ce à quoi j'attache de l'importance
> Eliminer : ce qui m'intéresse peu ou moins qu'avant
> Oser sortir de sa zone de confort
> Identifier et converser avec mes peurs
> Confronter mes aspirations à la réalité : qui peut me renseigner ? Quelles questions poser ?
> Comment tracer ma route : quelles étapes ? Quels moyens ?

3. Parler de soi

> Se présenter sans se dévaloriser ni se surestimer
> Convaincre de sa motivation, de son agilité à s'adapter
> Assumer qui l'on est : beaucoup ou pas de diplômes, d'expériences, de changements de poste, de responsabilités

317

Booster sa mémoire

NOUVEAU

(1 jour)

Objectifs

> Connaître et développer son fonctionnement mémoriel dominant
> Acquérir des outils et techniques pour développer sa mémoire au quotidien
> Apprendre à mettre sa mémoire au service de son efficacité professionnelle

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> Une approche ludique
> Des ateliers et entraînements intensifs en séance
> Des conseils personnalisés pour aller plus loin

1. Qu'est ce que la mémoire

> Identifier et comprendre les différents types de mémoires et leurs fonctions : court et long terme, le rôle des sens, déclarative et implicite
> Evaluer ses forces et faiblesses et son mode de fonctionnement dominant (visuel, auditif, sensoriel)

2. Comment exercer sa mémoire à court terme et de travail

> Adopter des techniques de mémorisation : exercices intensifs, jeux de groupes, outils à utiliser au quotidien, astuces
> Comprendre les effets pervers de la mémoire pour mieux les déjouer : les syndromes qui déforment la mémoire, se méfier du stress, comment canaliser l'information

3. Masquer ses trous de mémoire

> Entretenir et développer son vocabulaire au quotidien
> Faire marcher sa logique de déduction
> Improviser, oser se lancer et développer sa pensée créative

4. Entretenir sa mémoire à long terme

> Graver les informations dans son cerveau : la clé P.A.R.A (Percevoir - Associer - Raccrocher - Activer)., la méthode I.R.A. (Impression, Répétition, Association), renforcer sa concentration, sa motivation, etc.
> Travailler au quotidien : conseils et astuces pour progresser
> Devenir un expert de la rhétorique : introduction à l'Art de mémoire

Accroître son efficacité professionnelle

318

Gérer son temps, s'organiser

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> Améliorer sa relation au temps
> Recenser toutes les pistes d'action qui permettent de gagner en efficacité et en sérénité

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> Une approche personnalisée : chacun est invité à prendre du recul sur sa relation au temps, au fil des travaux proposés
> Des apports pluridisciplinaires : sciences humaines, organisation, biologie, ergonomie
> Des applications immédiates



1. Quel est votre profil-temps ?
> Monochronique ou polychronique ?
> Du matin ou du soir ? Comment concilier biorythmes et tâches à forte concentration ?
> Dépêche-toi , le monde appartient à ceux qui se lèvent tôt : le temps est aussi affaire de culture
> A quoi consacrez-vous vos journées ? Analyser la répartition de son temps, identifier ses croque-temps
> Travailler sous pression : stimulant ou mal nécessaire
> Les biais personnels conduisant à mal estimer, mal organiser et mal vivre le temps
> Les pièges : chercher la perfection, faire plaisir aux autres, travailler vite, être à la hauteur

2. Concilier son temps et celui des autres
> Développer des réflexes chrono-ordonnés
> Savoir et oser dire non
> Résister à la pression des interruptions, organiser sa disponibilité aux autres

3. Mener de front plusieurs dossiers
> Faire le tri dans les choses à faire
> Anticiper pour avoir toujours une longueur d'avance
> Distinguer ses véritables urgences, pour les intégrer façon fluide dans son emploi du temps
> Hiérarchiser ses priorités, éliminer
> Lutter contre la procrastination : quelques pistes

4. Réguler le flot d'informations
> Ne pas céder à la dictature de sa messagerie
> Transformer les informations en action

5. Classer, ranger, pour tout retrouver en moins de 30 secondes
> Connaître les règles fondamentales du rangement dans le monde physique et dans le monde numérique
> Distinguer documents de référence, centres d'intérêt et *aucazous*
> Maîtriser les méthodes et outils qui fonctionnent

319

Dompter sa messagerie

NOUVEAU

(1 jour)

Objectifs

> Réguler le flot de ses courriels
> Mettre au point sa Nétiquette

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> Une approche pragmatique
> Des applications immédiates

1. Quel est votre profil courriel
> Autodiagnostic

2. 4 façons de réguler le flot des courriels reçus
> Traiter les mails par ordre de priorité
> S'accorder un délai de traitement
> Vider sa boîte des mails qui ne seront pas lus
> Éviter la dépendance, en journée, le soir, le week-end, en vacances

3. 8 règles d'or dans l'envoi de ses courriels
> Cibler les destinataires : du bon usage des champs « à », « cc » et « cci »
> Eviter la prolifération : limitez l'usage de l'option « répondre à tous »
> Soigner l'objet, inciter votre destinataire à vous lire
> Aller à l'essentiel : soyez factuel, soyez bref, indiquez les mots clés en gras
> Eviter d'écrire ce que vous ne diriez pas : les paroles s'envolent, les écrits restent et les courriels se transfèrent
> Mettre les formes : demandez-vous si vous aimeriez recevoir ce courriel
> Soigner la présentation : relisez, corrigez, aérez les paragraphes, mettez en valeur les mots importants
> Éviter que le chaud ne jette un froid : accordez-vous un peu de temps avant de répondre

4. La courriel attitude en équipe
> Traiter et regrouper les mails avant de les transférer
> Sortir du virtuel : préférer les échanges directs avec une personnes située à proximité et sur les sujets sensibles
> Définir ensemble les courriels qui nécessitent de mettre votre entourage en copie

320

Gérer la surcharge d'informations

(1 jour)

Objectifs

> Dompter sa messagerie
> Optimiser sa communication
> Coordonner la communication dans son service
> Acquérir des méthodes d'organisation

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> Des outils transposables : charte de relais d'information
> Des analyses de cas pratiques
> Une approche ludique sur la gestion du stress

1. Identifier sa surcharge Informationnelle

> Les TIC ont structurellement influencé le travail : sollicitations, stress, désorganisation
> La surcharge d'informations n'est pas toujours visible car elle participe à un état de stress général
> Elle recouvre une dimension technique, organisationnelle et socio-affective
> Identifier son niveau de surcharge informationnelle : test Etes-vous "Infoverbooké" ?
> Identifier son rôle de participant à la surcharge d'information : test Etes-vous un bon relais d'informations ?

2. Devenir son propre secrétaire

> Dompter sa messagerie en adoptant une technique simple : prioriser, planifier, ranger et se détacher
> Identifier et filtrer ses informations
> Acquérir des technique d'organisation pour structurer son temps en hiérarchisant ses priorités et en planifiant

3. Développer son habileté informationnelle

> Gérer son stress : connaître ses réactions et apprendre à les gérer
> Maîtriser sa sérendipité : apprendre à identifier les informations nécessaires, à ne pas en vouloir toujours plus
> Travailler sa concentration

4. Communiquer en équipe

> Identifier le destinataire adéquat et bannir les mails de visibilité ou les mails parapluie
> Privilégier les échanges directs en évitant la réunionite
> Synthétiser et envoyer une information exhaustive et ciblée avec un objet précis
> Planifier des opérations prise de conscience comme la journée sans e-mail
> Définir ensemble les types de courriels dont votre entourage veut être en copie
> Rédiger en équipe une charte du savoir-communiquer

321

Apprivoiser son stress et celui des autres

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> Comprendre les mécanismes et les effets du stress
> Evaluer le niveau et les facteurs de stress
> Prévenir, réguler son stress et la variabilité de sa fréquence cardiaque

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> Un travail sur soi
> Des entraînements à des techniques réutilisables au quotidien
> Un appui constant sur les situations vécues des participants

1. Le stress et ses mécanismes

> A quoi sert le stress ?
> Bon et mauvais stress, une question de dosage
> Attention à l'accumulation
> Les 3 cerveaux en action : reptilien (réactions physiologiques), limbique (activation des émotions), cortical (les pensées)

2. Quel stressé êtes vous ?

> Quelles formes revêt votre stress ?
> Quelles situations le déclenchent ?
> Votre spirale du stress ?
> Etes-vous vulnérable au stress ? Comment rechargez-vous les batteries ?

3. 15 pistes pour apprivoiser son stress et se tenir à distance de celui des autres

> Désactiver les pensées clandestines "Fais plaisir", "Sois parfait", "Fais un effort", "Dépêche toi", "Sois fort"
> Stopper les 4 R : ruminer, ressaser, râler, et ne rien faire
> Accueillir, décrire, partager ses émotions, comprendre ses besoins
> Lâcher prise
> Relativiser les contrariétés, opter pour le verre à moitié plein plutôt que le verre à moitié vide
> S'accorder le droit à l'erreur
> Ranger, éliminer, faire le vide
> S'accorder du temps pour soi, stopper la course contre la montre
> Dire stop, poser des limites, se (faire) respecter
> Déconnecter du travail, lui redonner sa juste place
> Bouger, respirer pour réguler sa cohérence cardiaque
> Pratiquer les gestes et modes de vie antistress
> Cultiver les relations constructives
> Exprimer ses pensées avec honnêteté et sans froisser : techniques DESC et de l'abricot
> Se tenir à distance des compliqués, des négatifs, des pompeurs d'énergie

Accroître son efficacité professionnelle

322

Les ressorts du travail en groupe

(3 jours)

Objectifs

> Analyser sa relation au temps et son organisation personnelle
> Améliorer son efficacité personnelle dans le travail
> Développer son sens du relationnel

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> Un module résolument pragmatique, fondé sur des situations de la vie quotidienne

1. Gagner en autonomie

> Comprendre où commence et où s'arrête sa contribution, s'interroger sur la répartition des tâches
> Hiérarchiser les priorités, urgent ou important ? où trouver l'information ? que faire à mon niveau ?
> Anticiper et respecter les délais

2. Faciliter la coordination

> Vérifier, s'accorder sur le qui fait quoi quand comment ?
> Organiser son absence : consignes, modes opératoires, suppléant
> Partager les informations : planning, classement, outils de liaison, espaces collaboratifs
> Redoubler d'astuces pour faciliter le travail
> Aménager les espaces partagés : poste de travail, réseau informatique, armoires

3. Coopérer

> Travailler avec, pour, sans ou contre les autres ?
> Faire siennes les 10 règles du vivre ensemble
> Trouver les points communs, plutôt que les pommes de discorde
> Donner sans compter des idées, remerciements, et signes de reconnaissance
> Encourager et apporter de l'aide
> Ecouter et parler vrai, lever les malentendus et les quiproquos
> S'affirmer face aux passifs, aux agressifs et aux manipulateurs

4. Travailler sous pression sans pression

> Se servir du bon stress, faire des pauses, recharger les batteries, se protéger du mauvais stress
> Penser verre à moitié plein et non verre à moitié vide
> Relativiser les contrariétés, identifier les vraies urgences
> Poser et traiter les problèmes avec méthode : les faits, les conséquences, les causes possibles, les actions à mon niveau, les personnes à solliciter

323

Développer son assertivité

(2 jours)

Objectifs

> Développer les attitudes et les comportements qui permettront de mieux s'affirmer dans ses relations professionnelles
> Savoir être écouté et compris, savoir influer sur le comportement d'autrui, savoir réduire ses frustrations, son agressivité, sa passivité, sa timidité

Publics

> Tout collaborateur ou manager souhaitant développer son efficacité relationnelle avec tout type d'interlocuteur : hiérarchie, collaborateurs, collègues, partenaires

Les + de cette formation

> Un travail réel de connaissance de soi débouchant sur des méthodes pratiques et des outils concrets
> Un appui constant sur les situations réelles vécues par les participants
> Des plans de route personnalisés



1. Tester sa capacité à s'affirmer

> Dans quelles situations avez-vous du mal à vous affirmer encore ?
> En situation de confrontation, quelles sont vos attitudes privilégiées : éviter, agresser, manipuler, m'affirmer ?
> Identifier vos croyances négatives, protections et permissions
> Traquer les 3 appréhensions de la relation à autrui

2. Développer sa confiance en soi

> Les conditions de la confiance en soi
> Assumer vos points forts et votre contribution
> Faire la chasse aux clandestins : « Fais plaisir », « Sois parfait », « Sois fort », Fais effort », « Dépêche toi »
> Développer une vision réaliste de l'échec
> Transformer vos sources de stress en sources d'énergie

3. Mieux comprendre l'autre pour une relation plus efficace

> Mesurer ce qui est important pour l'autre, sa perception, sa compréhension d'une situation
> Comprendre les positions de vie et les états du moi
> Faire face à la passivité, l'agressivité, la manipulation



4. Des clés pour s'affirmer dans différentes situations

> Savoir dire oui ou non sans se justifier
> Formuler une critique constructive : la théorie de l'abricot
> Faire valoir son point de vue : la méthode DESC
> Exprimer ses idées avec honnêteté
> Formuler ses sentiments positifs ou négatifs dans le respect des autres
> Reconnaître ses erreurs
> Demander de l'aide

324 La force des émotions

NOUVEAU

(2 jours)

Objectifs

> Identifier et accepter ses émotions pour mieux entendre celles des autres

Publics

> Les personnes confrontées à des situations de tension

Les + de cette formation

> Une approche centrée sur les situations vécues
> Des apports issus de plusieurs disciplines
> De nombreuses simulations

1. Réconcilier sa tête et son coeur
> Les intelligences : raison, intuition, émotion, réflexion
> A quoi servent les émotions : joie, colère, peur, tristesse, envie, honte
> Qu'est ce qui peut déclencher une émotion ?

2. Mesurer son quotient émotionnel

3. Ecouter, accueillir, accepter ses émotions
> Nommer ses émotions quand elles apparaissent
> Identifier les émotions de substitution, les émotions en suspens
> Respirer pour réguler ses émotions
> Revenir au présent

4. Exprimer ses émotions
> Neutraliser sa cocotte-minute à émotions en exprimant ses frustrations, ressentiments et ses besoins
> Exprimer sa colère
> Oser et savoir dire Non

5. Identifier et prendre en compte les émotions des autres
> Identifier les signaux émotionnels
> Ecouter et le montrer, pratiquer l'empathie

325 Traiter avec des interlocuteurs agressifs

(2 jours)

Objectifs

> Acquérir les comportements adaptés face à une situation de tension

Publics

> Les personnes confrontées à des situations de tension en interne ou vis-à-vis du public

Les + de cette formation

> Une approche centrée sur les situations vécues des participants
> Des apports issus de plusieurs disciplines
> De nombreuses simulations

1. Le panorama et l'échelle des situations difficiles et conflictuelles
> L'échelle des incivilités : marques de mépris, injures, menaces, violence verbales et physiques, effets de société
> Les facteurs en jeu : relation interpersonnelle, circonstances, écarts de compréhension,
> Leurs effets sur la santé et le travail

2. Comprendre ses réactions, renforcer la maîtrise de soi
> Identifier la spirale de ses émotions dans les situations de tension
> Faire taire ses messages contraignants
> Respirer encore et toujours
> Agir sur les autres leviers de la résistance au stress
> Les étapes d'un conflit, les attitudes dans une situation de confrontation, les poisons relationnels

3. Réagir à bon escient
> Les attitudes de base pour désamorcer l'agressivité : être réceptif, écouter et le montrer, faire attention au non verbal
> Exprimer un refus sans agressivité
> Répondre aux critiques
> Réagir aux attaques verbales, menaces, intimidations
> Garder ses distances face à une agression physique

4. Venir en appui à un collègue en difficulté
> Les mesures préventives
> Appel des secours

5. Après l'incident
> Gérer et décharger son stress : techniques de débriefing
> Analyser l'incident : les déclencheurs immédiats, les causes profondes



A noter : ce module de formation existe aussi en formule « théâtre forum »

Accroître son efficacité professionnelle

326

Ecrire pour être lu

(2 jours)

Objectifs

> Identifier les étapes de la rédaction de tout écrit professionnel
> Construire, rédiger et présenter différents écrits professionnels

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> De très nombreux entraînements
> Des travaux sur les documents apportés par les participants

1. Le panorama des écrits professionnels et des difficultés
> Les spécificités de chaque écrit : courriel, note, rapports

2. Respecter les étapes de la rédaction de tout écrit professionnel
> S'intéresser d'abord au fond
> Ecrire : pourquoi, quand et pour dire quoi ?
> L'objectif, les points à aborder
> Préparer son écrit pour gagner du temps à la rédaction
> Structurer sa pensée et définir son plan
> Construire ses paragraphes
> Articuler les idées avec les mots outils

3. Rédiger pour être lu
> Formuler des titres parlants
> Guider le lecteur avec l'introduction, le sommaire, la conclusion
> Trouver le style adapté
> Donner du punch à ses différents supports
> Le rapport

4. Soigner la forme
> Adopter la présentation en vigueur dans l'entreprise
> Les formules d'appel
> Les formules de courtoisie
> La Nétiquette

327

Déjouer les pièges de l'orthographe

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> Acquérir des automatismes concernant l'orthographe, la grammaire, les conjugaisons
> Gagner en aisance dans ses écrits

Publics

> Toute personne souhaitant améliorer la qualité de ses écrits

Les + de cette formation

> Des séries d'exercices renforçant le rappel des règles d'orthographe
> Chaque participant rédige des écrits utiles pour lui

Également possible en mode e-learning. Nous consulter.



1. Les fonctions et les enjeux des différents écrits
> Les objectifs et principes des écrits professionnels : lettres, comptes rendus, courriels, notes
> Les pièges de l'orthographe : les confusions les plus courantes

2. Attention au pluriel des mots
> Le pluriel des noms et des noms composés
> Le pluriel des adjectifs
> Le pluriel des expressions

3. Appliquer les principales règles de grammaire relatives aux verbes
> Se repérer parmi les groupes de verbes et les modes de conjugaison
> Sélectionner un temps adapté à son propos
> Terminaisons des temps à l'indicatif, l'impératif, le conditionnel, le subjonctif
> Trouver l'accord du participe passé : verbes pronominaux, auxiliaire avoir, auxiliaire être, exceptions

4. Utiliser des mots justes et précis
> Analyser la formation des mots : emprunts et néologismes
> Repérer les consonnes doubles
> Différencier les homophones lexicaux et grammaticaux, les homonymes
> Respecter l'orthographe des adverbes
> Les mots de liaison : termes, formules et locutions

328

Lire vite et bien !

(1 jour)

Objectifs

> Gagner en efficacité dans ses lectures

Publics

> Toute personne souhaitant améliorer sa technique de lecture rapide

Les + de cette formation

> Des repères facilement assimilables
> Des séries d'exercices

1. Identifier les mécanismes de la lecture
> Les mécanismes de l'œil
> Comment muscler ses yeux

2. Tester sa vitesse de lecture

3. S'exercer à lire vite
> Elargir son champ de lisibilité
> Identifier les mots clés
> Multiplier les parcours visuels
> Pratiquer la lecture saute-mouton
> Définir ses objectifs de lecture

4. Mieux mémoriser ses lectures
> Lire régulièrement
> Identifier le plan, les titres, les images et graphiques
> Enregistrer grâce à ses annotations
> Organiser son archivage mental



– Ce petit Gutenberg ne me fait pas une bonne impression ! –

329

Prendre des notes et rédiger des comptes rendus

(2 jours)

Objectifs

> Gagner en efficacité dans la prise de notes et la rédaction de comptes rendus

Publics

> Toute personne souhaitant améliorer la qualité de sa prise de notes

Les + de cette formation

> Des repères facilement assimilables
> Des séries d'exercices renforçant le rappel des règles de rédaction
> Chaque participant rédige des écrits utiles pour lui

1. Préparer sa prise de notes
> Identifier les critères d'un compte rendu utile
> Repérer les différents types de compte rendu
> Choisir sa technique de prise de notes en fonction de la situation

2. Maîtriser la prise de notes
> Distinguer l'essentiel de l'accessoire
> Structurer ses notes sur papier, sur ordinateur
> Noter peu et utile
> Utiliser des abréviations
> Utiliser les trucs et astuces de Word pour gagner du temps

3. Structurer le plan du compte rendu
> Exploiter et structurer ses notes
> Bâtir le plan en fonction de l'objectif et du lecteur
> Rédiger des titres et des sous-titres parlants
> Utiliser les mots de liaison à bon escient

4. Rédiger et présenter le compte rendu
> Appliquer les techniques de bonne lisibilité
> Bien présenter le compte rendu pour améliorer sa lisibilité

Accroître son efficacité professionnelle

330

Passer le relais, transmettre son expérience

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> Prendre conscience de son expérience
> Oser et savoir faire profiter autrui de son expérience

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> Cas pratique, travaux écrits, jeux de rôle, technique du conte et du storytelling
> Chacun réalise son un livre d'expériences

1. Un métier, une vie professionnelle à transmettre

> Envie de mettre sa patte ou de partir sans laisser de trace ? Au fait, comment s'était passée ma prise de poste ?
> Partager son expérience : quels bénéfices pour soi, pour le service, pour les nouveaux
> Que transmettre : l'intérêt du métier ? Des convictions ? Les bons et les mauvais souvenirs ? Les gestes quotidiens ? Les difficultés, les points d'attention

2. Passer le témoin à autrui

> Que sait-il du métier ? Quelle image en a-t-il ?
> Il est diplômé, quelle valeur accorde-t-il à l'expérience terrain ? Il n'a pas les bases du métier, comment lui donner les repères utiles ?
> Baliser le parcours : par où commencer ? Quels sont les passages obligés ? Comment apprend-t-il : en observant, en posant des questions, en lisant, en faisant ?
> Installer une relation de confiance, encourager, faire des retours
> Formaliser un aide mémoire, des fiches techniques, un livre d'expérience

3. Présenter, expliquer, transmettre : modes d'emploi

> Le métier : les plus et les moins, une journée type, les tâches
> L'environnement : les interlocuteurs, les personnes sur qui compter, les usages locaux
> Les comportements : ponctualité, règles du vivre ensemble
> Le traitement des dossiers : modes opératoires, précautions

4. En cas de difficulté

> A quelle fréquence assurer un suivi
> Les 3 points d'appui : rebondir sur les erreurs, réagir face aux dysfonctionnements, questionner
> Faire face à un problème d'apprentissage, de comportement

331

Booster sa 2ème partie de carrière

(3 x 1 jour) + coaching

Objectifs

> S'adapter à cette dernière étape professionnelle
> Réaffirmer sa contribution professionnelle
> Transmettre ses savoirs, ses savoir-faire et savoir-être
> Construire son projet professionnel final

Publics

> Agents du public ou salariés du privé âgés de 50 à 65 ans

Les + de cette formation

> Pour redonner le goût d'évoluer et l'envie d'apprendre
> Pour retrouver la confiance dans l'entreprise
> Pour s'impliquer de nouveau dans son activité
> Pour réaliser positivement sa transition vers la retraite

Une pédagogie tournée vers l'action



Un programme visant à abolir le sentiment de fin de vie professionnelle afin que chaque senior redevienne acteur de cette étape

> Sensibiliser au contexte d'allongement de la vie professionnelle
> Prendre conscience des conséquences sur son équilibre personnel
> Intégrer cette nouvelle donne dans son comportement au travail
> Réaliser son bilan professionnel
> Capitaliser et s'appuyer sur ses ressources
> Valoriser ses atouts et son expertise
> Développer son assertivité
> Se construire une nouvelle motivation au travail
> Se positionner différemment
> Découvrir de nouvelles missions et collaborations intergénérationnelles
> Formuler sa dernière étape professionnelle

+ 4 séances de coaching (en alternance sur une période de 3 mois)



332 Réussir sa dernière ligne droite professionnelle

NOUVEAU

(1 + 1 jour)

Objectifs

> Adopter la bonne posture professionnelle
> Affirmer son identité professionnelle de sénior
> Assurer la transmission de ses compétences
> Faciliter la transition vie professionnelle/ retraite

Publics

> Agents du public ou salariés du privé âgés de 55 à 65 ans

Les + de cette formation

> Pour réaliser l'accomplissement de sa carrière professionnelle
> Pour échapper au sentiment de fin de vie professionnelle
> Pour bien vieillir au travail
> Pour donner sens à cette dernière étape

Un programme orienté vers la recherche des attitudes et comportements facilitant la réussite des dernieres années d'une vie professionnelle

> Comprendre le phénomène du vieillissement au travail et y faire face
> Identifier ses ressources et ses besoins
> Desserrer les freins et les blocages attribués à l'âge
> Développer les bonnes pratiques de prévention en matière de santé au travail
> Faire le point sur son estime de soi
> Valoriser sa compétence et son expertise de sénior
> Savoir transférer ses compétences
> Se définir et s'investir dans de nouveaux rôles et engagements
> S'accorder avec les générations x et y
> Continuer d'apprendre et de se former
> Définir un nouvel équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

Notre offre coaching séniors

Des séances de travail individuel destinées à des séniors confrontés à des interrogations et des choix ou à des périodes sensibles de changement professionnel.

Permettre aux séniors de devenir durablement acteurs lorsqu'ils ont à faire face à des transitions professionnelles telles que :
> affronter de nouveaux défis
> changer de cap ou de fonction
> redresser une situation dégradée

et se remobiliser sur le plan professionnel
> prendre de nouvelles responsabilités
> préparer son départ en retraite

333 Réussir sa retraite

(2 + 1 jours)



NOUV

Objectifs

> Se préparer à ce changement majeur
> Entretenir son capital santé
> Développer ses ressources personnelles
> Anticiper son projet de vie future

Publics

> Agents du public ou salariés du privé plus ou moins proches du départ en retraite

Les + de cette formation

> Une alternance de bilans personnels, de conseils pratiques et de repères méthodologiques
> Une pédagogie implicante
> En option : accompagnement personnalisé

Un programme tourné vers une mise en route progressive et pratique du passage à la retraite afin que chacun devienne l'acteur principal de sa nouvelle vie

> Sensibiliser aux données économiques et sociales
> Prendre conscience des aspects psychologiques et sociaux de la transition
> Intégrer les trois piliers d'un bon vieillissement
> Gérer sa relation au temps
> Négocier la dimension économique
> S'engager dans de nouvelles relations
> Reconsidérer sa relation de couple
> Se construire une nouvelle identité
> Découvrir le bénévolat
> Dessiner son projet de vie





4. Valoriser les ressources humaines





Accompagner les hommes

Plus que jamais, dans un contexte de raréfaction des ressources, d'allongement de la durée de vie au travail, de mobilité fonctionnelle et géographique et des départs massifs à la retraite qui s'amorcent, la Gestion des Compétences et des Ressources Humaines revêt une dimension stratégique.

Face à ces problématiques, les administrations et les entreprises disposent de plusieurs leviers qu'il s'agit d'intégrer, d'actionner et d'optimiser dans une approche globale.

- Recrutement
- Gestion des ressources humaines
- Intégration des nouveaux arrivants
- Entretiens d'évaluation
- Accompagnement
- Formation de la mobilité
- Communication interne
- Tutorat

Valoriser les ressources humaines

410

Accroître la valeur ajoutée de la fonction RH

NOUVEAU

(2 jours)

Objectifs

> Prendre la mesure des enjeux de la fonction RH
> Faire de la fonction RH un levier de la stratégie de l'organisation
> Impliquer davantage la fonction RH dans les prises de décisions stratégiques

Publics

> Membres de comité de direction, DRH

Les + de cette formation

> Etudes de cas réels
> Analyse collective d'extraits de films
> Autodiagnostic du mode de management dominant (MVF / MVS)
> Forte interactivité et nombreux échanges avec et entre les participants

1. Les différentes visions de la fonction RH
> Fonction RH : fonction support ou fonction stratégique ?
> Les personnes sont-elles des ressources ?
> 3 versions de la fonction RH

2. La gestion des personnes
> Ce que gérer veut dire, ce que cela implique
> Les 3 niveaux du management des RH : l'activité, les personnes, le temps
> Les dimensions culturelle, organisationnelle et individuelle du fonctionnement de l'organisation
> Les choix nécessaires à l'action collective

3. Ressources humaines et création de valeur
> Management par la valeur financière ou management par la valeur substantielle : quel rôle pour les RH ?
> Les composantes de la valeur substantielle de l'entreprise : valeur concurrentielle et valeur organisationnelle
> Accroître la valeur substantielle par la combinaison des activités et l'autonomie des acteurs
> La notion d'actifs stratégiques immatériels : non commercialisables, non substituables, non imitables
> La compétence et la répartition des responsabilités comme actifs stratégiques immatériels

4. L'entreprise intelligente
> Les 3 composantes et les 5 compétences majeures de l'entreprise intelligente
> L'entreprise comme portefeuille de processus et non plus comme organisation par métiers
> Le développement du sentiment d'appartenance et de l'implication des salariés
> La gestion des connaissances
> Le défi de l'intériorisation des dispositifs organisationnels : quand la règle devient culture

5. L'entreprise intelligente face au changement
> Dans la tourmente, diminuer la voilure ou transformer le navire ? Astrolabe ou Nautilus ?
> Le pari de l'intelligence : « Osez la confiance ! »
> Les deux visions de l'efficacité

411

La communication interne RH responsable

NOUVEAU

(2 jours)

Objectifs

> Construire la stratégie de communication du service RH
> Faciliter la circulation de l'information au sein de votre structure
> Améliorer vos qualités de communicant et renforcer votre influence

Publics

> DRH

Les + de cette formation

> Formations réalisées par un professionnel de la fonction RH
> Apports méthodologiques pratiques et opérationnels
> Mise à disposition d'une boîte à outils du DRH communicant

1. Dresser l'état des lieux de vos circuits d'information interne et fixer vos objectifs
> Quels moyens sont mis en œuvre pour la communication vers les salariés, vers les différents niveaux d'encadrement, vers la Direction ?
> De qui et comment recevez-vous de l'information : trop, pas assez, de façon adaptée ?

2. Construire son plan de communication
> Choisir les axes de communication prioritaires et les hiérarchiser
> Définir ses objectifs de communication et d'information, identifier les messages clés à faire passer : quoi, qui, quand, pour quoi faire ?
> Identifier les publics cibles, les actions à mener, les indicateurs de résultat, de processus
> Suivre l'exécution du plan de communication : état d'avancement, bilans, tableau de bord

2. Quelles informations divulguer ? Quels supports de communication choisir ?
> Respecter les règles de confidentialité : que pouvez-vous dire et ne pas dire ?
> Livret d'accueil, journal interne, intranet : quels modes de communication utiliser ?
> Savoir valoriser le service RH en présentant son projet de service

3. Communiquer sur les procédures et les projets RH, les missions de votre service
> Comment inciter cadres et non-cadres à faire appel à vos compétences
> Communiquer sur la gestion des emplois et du personnel
> Informer ses collaborateurs sur les dispositifs relatifs à la formation et au développement des compétences
> Quelles données divulguer sur les méthodes de recrutement et de gestion des carrières ?
> Salariés, managers, direction : comment bâtir des messages adaptés pour chaque type d'interlocuteur ?
> Managers, direction, salariés, partenaires sociaux : comment vendre un projet RH à chaque type d'interlocuteur ?
> Savoir construire une argumentation et la défendre

412

Réussir la mise en œuvre du télétravail

NOUVEAU

(2 jours)

Objectifs

> Instaurer efficacement le télétravail au sein de son organisation

Publics

> DRH et membres de Comité de direction

Les + de cette formation

> Une méthode rigoureuse de conduite d'un projet télétravail
> Une alternance d'apports théoriques et pratiques
> Des études de cas
> L'analyse collective des difficultés rencontrées par les participants

1. Le télétravail : de quoi parle-t-on ?

> Définition et cadre juridique. La loi Warsmann et l'ANI du 19 juillet 2005
> Les incidences sur le contrat de travail
> Quelques chiffres en France et dans le monde

2. Evaluer la valeur ajoutée du télétravail

> Pourquoi le télétravail dans mon entreprise ? A quelle problématique est-il une réponse ? Quelles sont les autres réponses possibles ?
> Séniors, salariés handicapés, mi-temps thérapeutiques : le télétravail comme solution d'adaptation de l'organisation du travail
> Avantages et risques, ne pas sous-estimer l'importance de la communication informelle dans le bon fonctionnement des organisations
> Santé et sécurité des télétravailleurs, sécurité des données
> Calculer le coût de la mise en œuvre du télétravail

3. Les facteurs clés du succès de sa mise en œuvre

> Quels métiers pour le télétravail ? Des critères d'éligibilité clairs, objectifs et partagés
> Les garde-fous : volontariat, réversibilité, limite et régularité du nombre de jours par semaine (travail pendulaire)
> La qualité des outils de travail à distance

4. La démarche de mise en œuvre

> Les principes de la conduite de projet appliqués au projet Télétravail, la charte de projet
> L'engagement de la direction générale quant aux enjeux et finalités du télétravail
> La communication auprès des acteurs de l'organisation
> Les 3 étapes du projet : cadrage, démarche pilote, déploiement

5. Développer les compétences des télémanagers

> Organiser le travail d'équipe : points réguliers, utilisation de la messagerie, réunions bi-latérales, plannings visuels, agenda partagé
> Intégrer un télétravailleur au sein d'une équipe de proxi travailleurs, en appliquant les principes du management de la diversité
> Compenser l'absence de communication informelle
> Les mauvais réflexes et les biais comportementaux induits par le management à distance
> Les styles de management appliqués au télémanagement
> Le management par objectif appliqué au télétravail

6. Accepter ou refuser une demande de télétravail

> Les qualités nécessaires au télétravailleur
> Comment dire non sans pénaliser la motivation et la qualité des relations

Plus de 200.000 professionnels ont développé leurs compétences avec Reor !

Valoriser les ressources humaines

413

Conduire l'entretien de recrutement

(3 jours)

Objectifs

> Améliorer ses capacités à conduire un entretien et à choisir la personne la mieux adaptée au poste

Publics

> Cadres amenés à conduire des entretiens de recrutement

Les + de cette formation

> Une alternance d'apports théoriques et pratiques
> De nombreuses simulations

1. Clarifier son besoin
> Qu'est ce qui amène à recruter : remplacement, congé longue durée, surcroît d'activité, nouvelle expertise, mobilité interne, etc.
> Quels sont les besoins urgents, émergents, futurs
> De la contrainte du recrutement à l'opportunité de réfléchir sur son équipe
> Définir le poste, les compétences requises : savoirs, savoir-faire opérationnels, comportementaux et relationnels
> Convaincre sa direction d'ouvrir un poste

2. Attirer et sélectionner les meilleurs profils
> Mobiliser son réseau professionnel et personnel, connaître les règles de la cooptation
> Travailler en collaboration avec le service RH
> Rédiger une annonce claire et attrayante, la faire vivre
> Trucs et astuces pour creuser un CV et déterminer les rendez-vous utiles

3. Préparer l'entretien
> Préparer l'accueil des candidats et le déroulement des entretiens
> Connaître les conditions qui favorisent un dialogue sincère, ouvert et riche
> Répondre aux 3 interrogations sur le candidat : Qui est-il ? Que veut-il ? Que sait-il ?
> Avantages et inconvénients des questions préparées à l'avance, focus sur les questions interdites
> S'accorder sur une grille commune de critères de sélection lors de choix collégiaux

4. Conduire l'entretien et décider
> Maîtriser les quatre étapes de l'entretien
> Comprendre les biais cognitifs et perceptifs dans l'évaluation, éviter les préjugés
> S'entraîner à présenter le service, le poste, pour donner envie sans sur-promettre
> Favoriser la spontanéité du candidat tout en gardant le contrôle de l'entretien
> Ecouter vraiment : questions, recentrage, reformulation
> Décoder certains gestes et attitudes
> Parler rémunération et contraintes du poste, susciter les questions
> Comparer les candidatures, évaluer et limiter les risques et prendre une décision

414

Réussir l'intégration des nouveaux arrivants

(2 jours)

Objectifs

> Mettre en place un dispositif (actions, outils) d'intégration des nouveaux embauchés

Publics

> Encadrement et responsables des ressources humaines

Les + de cette formation

> Une alternance d'apports théoriques et pratiques
> Des simulations

1. Situer les enjeux de l'intégration des nouveaux arrivants
> Les enjeux pour les nouveaux arrivants, pour l'institution ou l'entreprise
> Réussir la mixité des cultures et des générations

2. Organiser l'intégration
> Situer le rôle des différentes parties prenantes
> Accueillir au sein de la structure, organiser la prise de fonction
> Prévoir les conditions matérielles d'installation
> Régler les aspects administratifs
> Informer, préparer les collègues de travail
> Anticiper les résistances et les appréhensions
> Mettre le nouveau venu en relation avec la hiérarchie et les collègues de travail

3. Conduire l'entretien de prise de fonction
> Donner des premiers repères
> Analyser les motivations, aspirations, valeurs
> Mettre en réussite le nouvel arrivant

4. Utiliser les outils et supports de l'intégration
> La fiche de fonction, l'organigramme, le livret d'accueil
> Les journées d'accueil et d'intégration
> La formation au poste de travail

5. Accompagner l'intégration
> Organiser l'accompagnement : tutorat, mentorat, personnes ressources
> Construire le parcours de prise de fonction
> Prévoir les entretiens de suivi
> Détecter les signaux faibles de difficulté
> La prise en compte des besoins du nouvel arrivant
> Les indicateurs de suivi

« Échanger autour de problématiques communes, c'est rassurant. Quelle que soit la taille de son entreprise ou de son équipe les problèmes rencontrés par les managers sont souvent de la même nature. »

Reor organise des matinales et des webinaires thématiques. Nous consulter pour les prochaines sessions.

415

Détecter et gérer les hauts potentiels

NOUVEAU

(2 jours)

Objectifs

> Mettre en place une politique efficace d'identification et d'accompagnement des collaborateurs à haut potentiel, selon leur niveau de responsabilité
> Savoir éviter les effets négatifs inhérents à une telle politique

Publics

> DRH, responsables du développement des compétences, responsables GPEC, dirigeants opérationnels

Les + de cette formation

> Une approche très pragmatique d'un sujet délicat, voire tabou
> De nombreuses illustrations (succès / flops) de démarches « HP »
> Des conseils opérationnels par des pros des RH

1. Pourquoi gérer les hauts potentiels ?

> L'intérêt pour une organisation, publique ou privée, de mettre en place une démarche spécifique de détection et de gestion de ses collaborateurs à haut potentiel
> Les bons managers ne deviennent pas nécessairement les leaders de demain : le développement du leadership s'inscrit dans la durée

2. Quels sont les risques d'une telle démarche ?

> Anticiper les difficultés générées par une démarche « HP » :
- phénomène de « grosse tête » pour ceux qui se savent identifiés en tant que « HP », avec un risque de surenchère
- sentiment de dépit, voire jalousies internes et risques de sabotage, pour ceux qui savent ne pas être identifiés en tant que « HP »
- risque d'un accompagnement spécifique défaillant

3. Comment détecter les profils à haut potentiel ?

> Etre au clair sur ce que souhaite l'organisation à un horizon de 3 à 5 ans
> Connaître les valeurs professionnelles réellement portées par l'organisation
> S'accorder sur les critères de performance durable, tant opérationnelle que managériale, ainsi que sur leur mesure
> Impliquer la chaîne hiérarchique dans la démarche
> Valider auprès du collaborateur/trice son intérêt pour être intégré(e) dans une démarche « HP »

4. Quel accompagnement spécifique ?

> Partage des rôles entre la hiérarchie et la DRH
> Bilan et construction d'une feuille de route individualisée
> Recours à des outils variés, permettant de conjuguer approches individuelles et collectives

416

Mettre en place un dispositif de tutorat

(2 jours)

Objectifs

> Accueillir, intégrer un nouveau venu,
> Transférer, partager ses connaissances et ses savoir-faire

Publics

> Toute personne ayant à superviser des collègues en phase d'acquisition de connaissances ou de prise de fonction

Les + de cette formation

> Forte interactivité
> Echanges de bonnes pratiques
> Etudes de cas

1. La place du tutorat dans l'organisation

> Les enjeux du tutorat, du transfert de compétences
> Les responsabilités et les missions du tuteur
> Les motivations et les besoins du tuteur, les conditions de son implication

2. Les besoins de la personne à tutorer

> Différence entre besoins et attentes, entre tutorat et assistanat
> Les moteurs de la motivation
> Les conditions de la responsabilisation et de la mise en réussite du nouvel arrivant

3. Créer les conditions d'un tutorat constructif

> L'accueil et l'intégration de l'apprenant
> La définition de règles du jeu : rendre le tutoré acteur de son tutorat
> La détermination des savoirs, des savoir-faire, des comportements en jeu, des objectifs de transmission pédagogique
> La construction du fil rouge de l'accompagnement : situations d'apprentissages et d'intégration
> Les supports de l'accompagnement

4. Surmonter les obstacles au tutorat

> Concilier rôle de tuteur et responsabilités opérationnelles
> Impliquer les différents acteurs clés de la réussite du tutorat
> Les relations entre tuteur et responsable hiérarchique

5. Evaluer la qualité d'un tutorat

> Les indicateurs de performance du tutorat : indicateurs de processus et de résultat.
> Savoir déceler les signaux faibles d'inadéquation tuteur/tutoré
> Savoir donner un feed-back au tuteur et l'inscrire dans une démarche d'amélioration continue
> Le bilan à 3 : RH – Tuteur - Tutoré

Valoriser les ressources humaines

417

Intégrer un collaborateur en situation de handicap

(2 jours)

Objectifs

> Intégrer un collaborateur en situation de handicap
> Tenir compte du handicap dans sa gestion des ressources humaines
> Comprendre le handicap pour mieux l'appréhender
> Changer le regard sur le handicap

Publics

> DRH, personnel d'encadrement, chef d'équipe, manager

Les + de cette formation

> Mise à plat des tabous, inquiétudes et interrogations diverses
> Mises en situation : se déplacer en fauteuil roulant ou les yeux bandés, communiquer sans parler
> Jeux de rôle : accueillir un collaborateur ayant une déficience visuelle ou auditive dans son équipe

1. Qu'est-ce que le handicap ?
> La définition du handicap et la typologie des différents handicaps (moteurs, sensoriels, intellectuels)
> La réalité du handicap en France : données statistiques
> Les principaux obstacles rencontrés par une personne en situation de handicap

2. Les obligations réglementaires
> De la loi de 1975 à celle de 2005
> L'obligation d'emploi

3. Les comportements adaptés face à une personne handicapée
> Prendre conscience des représentations que nous avons du handicap
> Identifier leurs incidences sur notre communication, surtout non-verbale, avec les personnes handicapées
> Surmonter nos idées préconçues et nos blocages
> Adopter le bon comportement sans dévalorisation, compassion ou irrespect

4. La préparation de la prise de poste et l'adaptation du poste de travail
> Identifier les besoins du travailleur en situation de handicap
> Procéder aux aménagements nécessaires : physiques et organisationnels
> Sensibiliser et impliquer les collègues
> Les relations avec la médecine du travail

5. L'accueil par l'équipe et l'accompagnement
> Accueillir le travailleur en situation de handicap
> Solliciter le volontariat de quelques collègues pour accompagner l'arrivant dans la prise de contact de son nouvel environnement
> Mettre en place une démarche collective autour du réflexe handicap

418

Manager la diversité : gérer la différence, sans faire de différences

(2 jours)

Objectifs

> Concilier un fonctionnement performant et un management des différences

Publics

> DRH

Les + de cette formation

> Une pédagogie prenant appui sur la réalité des fonctionnements internes de l'organisation
> Des autodiagnostics pour prendre conscience des progrès à réaliser
> L'élaboration d'un plan d'action pour favoriser la diversité

1. Partage de l'état des lieux
> La diversité dans tous ses états : éléments objectifs, mise à plat des représentations et des croyances
> Le degré de maturité, les atouts et les points de blocage d'une équipe face à sa diversité

2. La diversité : de l'obligation à l'opportunité
> Connaître les obligations légales et conventionnelles
> Penser différemment la différence, identifier les gisements de talents
> Apprécier les forces et les faiblesses de son propre management de la diversité
> Connaître les bonnes pratiques
> Identifier ses propres leviers managériaux

3. Cultiver la diversité : prévenir et agir
> Définir et faire respecter les règles du vivre ensemble, être en alerte sur les discriminations
> Réagir face à des situations délicates : conflits intergénérationnels, intégration d'une personne handicapée, propos racistes ou sexistes
> Faire évoluer les préjugés et les attitudes au sein de l'équipe
> Réduire les tensions
> Exploiter et valoriser les atouts de chacun dans la performance collective, mettre chacun en position de donner tout son potentiel
> Bâtir, mettre en œuvre et évaluer son plan d'action

419

Réussir les entretiens de mi-carrière

(2 jours)

Objectifs

> Relier l'entretien de mi-carrière à son management
> Faire de cet entretien un outil de pilotage de la trajectoire professionnelle
> Conduire l'entretien de manière positive et motivante

Publics

> Managers ayant dans leurs équipes des collaborateurs séniors

Les + de cette formation

> Des mises en situation
> Des simulations
> Une alternance d'apports théoriques et pratiques
> Des journées non consécutives
> En option : accompagnement personnalisé

Ce programme vise à maîtriser la démarche d'entretien afin d'amorcer le repositionnement professionnel des séniors

> Maîtriser les différentes phases de la démarche d'entretien : préparation, conduite et suivi
> Positionner l'entretien dans une logique d'évolution professionnelle
> S'accorder avec le sénior sur la finalité de l'entretien
> Détecter le besoin et la motivation du sénior
> Instaurer un climat de confiance dans la relation
> Acquérir les attitudes nécessaires : écouter, reformuler, questionner
> Connaître les outils de l'évolution professionnelle : bilan de compétences, VAE, DIF, CPF
> Contractualiser le projet professionnel



420

Manager la génération Y

NOUVEAU

(1 jour)

Objectifs

> Faciliter les relations manager/managé
> Dépasser les problématiques pour optimiser son management
> Optimiser la gestion du potentiel des jeunes générations

Publics

> Toute personne amenée à manager de jeunes collaborateurs

Les + de cette formation

> Des résolutions de problèmes en commun
> Des jeux de rôles
> Une formation résolument axée sur les opportunités

1. Comprendre les différences de générations et leur fonctionnement

> Identifier et comprendre les valeurs, attentes et attitudes
> S'appuyer sur les points communs et dépasser les différences
> Identifier son style de management préférentiel et le modifier
> Adapter les styles et méthodes de communication
> S'approprier les nouvelles technologies de l'information

2. Motiver et mobiliser les jeunes générations

> Donner du sens aux tâches, expliquer, faire le lien avec leurs valeurs
> Identifier les aspirations et attentes pour adapter le parcours
> Privilégier un management de proximité et un suivi personnalisé
> Organiser le travail sous forme de missions
> Porter une attention particulière à l'intégration
> Encadrer la mise en autonomie

3. Piloter au quotidien la génération Y

> Favoriser la collaboration intergénérationnelle
> Exprimer clairement les attentes, même les plus évidentes
> Etablir des règles concrètes
> Recadrer en utilisant les bons leviers
> Faire du cas par cas, individualiser les rapports

Valoriser les ressources humaines

421

Conduire des entretiens difficiles

(2 jours)

Objectifs

> Maîtriser les techniques d'entretien en situations particulières : retour d'arrêt de longue durée, repositionnement, entretiens post traumatisme, personnes dépressives, etc.

Publics

> Encadrement, professionnels confrontés à ces situations (membres de CHSCT, service RH)

Les + de cette formation

> Mises en situation, débriefing personnalisé et en groupe
> Analyse d'extraits de films
> Réflexion individuelle sur ses forces et ses potentialités, test de personnalité

Également possible en mode e-learning. Nous consulter.

1. Identifier les situations d'entretien difficiles

> Les entretiens délicats : mobilité non choisie, retour d'arrêt de longue durée, refus ou report de promotion, recadrage comportemental, changements de fonction
> La situation d'incompréhension, de défense : lever les malentendus, faire face au déni
> La situation de désaccord : traiter l'objection, argumenter et aboutir à un accord et un engagement
> La déstabilisation : réagir face à une attaque, une critique, un verrouillage
> La charge émotionnelle, la sienne, celle de son interlocuteur: savoir réduire l'impact négatif des émotions
> La situation d'alerte : identifier et traiter le salarié en souffrance
> La situation d'évitement : savoir faire face à la passivité, la fuite, obtenir un engagement
> Comprendre les blocages de la communication

2. Consolider ses pratiques d'entretien

> Identifier son style de communication préférentiel
> Privilégier les faits, rester vigilant sur ses biais psychologiques
> Ecouter vraiment : questionner, reformuler, faire preuve d'empathie, recentrer, relancer, gérer les silences
> Laisser de la place à l'autre, savoir passer le bâton de parole
> Développer son assertivité, formuler des critiques, répondre aux objections
> S'appuyer sur le comportement non verbal
> Construire une trame d'entretien

3. Repérer, décrypter, les comportements difficiles

> Les personnalités en demande : anxieux, obsessionnel, dépendant
> Les personnalités sensibles : dépressif, évitant, introverti
> Les attitudes nuisibles : agressif, narcissique, manipulateur, paranoïaque
> Les attitudes d'insatisfaction : râleur, blasé



– Bonjour M. Zavatto, je suis mandaté par le cabinet Michalon pour assurer l'audit de vos comptes –

422

Gagner en aisance dans le dialogue social

(2 jours)

Objectifs

> Identifier ses freins et ses atouts dans le cadre du dialogue syndical : mieux se connaître en situation de stress, savoir ce qui touche, ce qui réduit la confiance en soi
> Identifier les postures et les méthodes relationnelles les mieux adaptées à son interlocuteur et à la situation
> Surmonter les situations de blocage

Publics

> Directeurs et responsables des RH
> Tous dirigeants et cadres en relation avec les instances de représentation du personnel

Les + de cette formation

> Formateurs aguerris aux relations sociales
> Mises en situation basées sur les situations rencontrées par les participants
> Outils opérationnels pour faire face aux situations difficiles
> Travail sur soi
> Approche ludique favorisant l'implication des participants

1. Mieux connaître ses interlocuteurs
> Missions, cultures et histoire des différents syndicats, enjeux implicites, stratégies et tactiques, réformistes et contestataires
> Les motivations du militantisme : pourquoi devient-on syndicaliste ?
> Les différentes stratégies sociales de l'employeur : comment construire des relations de confiance avec les syndicats ?

2. Mieux se connaître dans le cadre d'une réunion sociale
> Identifier ses propres limites, ses freins et ses a priori relationnels
> Connaître ses préférences cognitives, ses zones de confort et d'inconfort
> Comment réagir en situation de stress : points forts, comportements privilégiés, mode de perception et de communication

3. Savoir convaincre et se montrer percutant
> Ethos, Pathos et Logos : les 3 mousquetaires de l'art de convaincre et de prendre l'ascendant
> Développer et entretenir les fondements de la confiance en soi
> Maîtriser les techniques de persuasion adaptées à la personnalité de son interlocuteur
> Répondre aux objections

4. Savoir conduire une négociation sociale
> Comment adapter son style de négociation au contexte, aux enjeux et à la position de l'autre partie
> Savoir choisir entre techniques compétitives et intégratives
> Les 5 phases d'un conflit : quel type de dialogue à quelle étape ?
> Les principes de l'écoute active et de l'assertivité : comment dire non ?
> Les clés du dialogue émotionnel
> Quand argumenter ne sert à rien : comment faire face à des revendications déraisonnables ?

5. Réagir face aux comportements négatifs
> Réagir face aux réticences ou oppositions systématiques
> Cerner les techniques de communication en climat hostile
> Identifier les points de blocage (acteurs extérieurs, peur de perdre la face), les surmonter ou les contourner

423

Les fondamentaux de la GRH dans le secteur public

Services Publics

(2 jours)

Objectifs

> Dans le cadre de la Modernisation de l'Action Publique, approfondir les différents volets de la gestion des ressources humaines

Publics

> Cadres

Les + de cette formation

> Une alternance d'apports théoriques et pratiques
> Des études de cas



1. Rappel des incidences de la MAP sur la gestion des ressources humaines
> Les plafonds d'emplois
> La fongibilité asymétrique
> L'affectation du personnel en fonction des programmes

2. La gestion des ressources humaines et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
> La gestion des emplois : anticiper, profiler les besoins (pyramide des âges, perspectives de départ, référentiel métiers), définir des objectifs
> La gestion des compétences : identifier les points clés de la formation continue (questions, enjeux, actions), conduire un entretien de formation, connaître les modalités de développement des compétences, etc.
> Les entretiens annuels : notation, formation, évaluation
> La mobilité interne : questions, enjeux, acteurs, accompagnement de la mobilité

3. La gestion des ressources humaines et l'organisation du travail
> Points clés sur les organisations du travail, pratique de la délégation, travail en équipe, préparation et mise en œuvre de redéploiements du personnel
> Points clés sur la gestion du temps : questions, acteurs, actions, outils
> Points clés sur les conditions de travail : questions, acteurs, actions, outils

4. Plan de route

5. Exemples de démarches de GRH dans divers univers professionnels

Valoriser les ressources humaines

424 Managers : les fondamentaux du droit du travail

NOUVEAU

(2 jours)

Objectifs

> Mieux connaître les droits et les devoirs de ses collaborateurs

Publics

> Tout manager d'équipe, non spécialiste du droit du travail

Les + de cette formation

> Des formateurs professionnels de la fonction RH aguerris au droit du travail
> De nombreuses mises en situation basées sur les situations rencontrées par les participants
> Des études de cas

1. Sources et structure du droit du travail

> Code du travail, convention collective, règlement intérieur, contrat de travail : comment les sources de droit s'articulent-elles et se complètent-elles ?
> Où trouver l'information utile ?
> L'exemple de la sécurité au travail
> Quelles responsabilités pour le manager en cas de non respect du droit, responsabilités civile et pénale

2. Le droit du travail au quotidien

> La gestion des absences et des congés
> La gestion du temps de travail et des heures supplémentaires, les durées maximales
> La formation professionnelle
> Les sanctions disciplinaires, les procédures à respecter

3. Le contrat de travail

> Les différentes formes du contrat de travail, les obligations qui leur sont liées
> La période d'essai et son renouvellement
> La modification du contrat de travail : qu'est-ce qui la caractérise, quelles sont ses conséquences ?
> Les différentes formes de rupture du contrat de travail : contraintes et procédures
> Comment mener un entretien de licenciement

4. La prévention des risques professionnels

> Les obligations légales de l'employeur
> Les risques psychosociaux : qu'est-ce qui caractérise le harcèlement, la discrimination, la violence au travail, le stress ?
> Quelques exemples de jurisprudence

5. Les représentants du personnel

> Délégués et représentants syndicaux, DP, CE, CHSCT, Délégation unique du personnel : quels sont leurs rôles, leurs moyens, leurs droits et leurs obligations

425 Réussir la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

(3 jours)

Objectifs

> Comprendre les enjeux et connaître les méthodologies de mise en place d'une démarche de gestion des compétences

Publics

> Directeurs des ressources humaines et responsables formation

Les + de cette formation

> Une méthode rigoureuse de conduite d'un projet GPEC
> Une formation rythmée par des apports concrets et pratiques
> Une boîte à outils opérationnelle

1. La gestion des compétences : nature et enjeux

> Des obligations légales à la dynamique collective
> La GPEC à la jonction des intérêts de l'employeur et du salarié : la notion d'employabilité
> La GPEC au cœur stratégique du projet de service ou d'entreprise

2. La démarche GPEC

> La méthodologie de la gestion de projet appliquée à la gestion des compétences
> Comment mener un état des lieux : les emplois actuels, la cartographie des métiers
> Appliquer les principes de la prospective à l'identification des besoins : hypothèses, tendances et scénarios
> La boîte à outils de la GPEC
> Les facteurs clés de succès, comment éviter l'usine à gaz

3. La cartographie des compétences

> Les différents types de compétences : savoirs, savoir-faire opérationnels ou relationnels, qualités personnelles
> Comment construire un référentiel de compétences, l'articuler avec le référentiel des métiers
> L'analyse des compétences managériales : difficultés et enjeux
> L'évaluation des compétences : méthodes opérationnelles
> Les compétences cachées : comment les déceler et les utiliser

4. L'identification des besoins

> L'analyse des effectifs et de leur évolution : pyramide des âges et des anciennetés, turnover
> L'identification des compétences stratégiques et critiques, collectives et individuelles, l'analyse des risques
> Les enjeux et la mise en œuvre du management des connaissances au sein de l'organisation
> Les nouvelles compétences : comment organiser une veille des compétences
> Faire le lien entre les besoins des services et la stratégie de l'organisation
> La prise en compte des besoins individuels et personnels, le rôle social de la GPEC

5. La satisfaction des besoins

> Méthodes et processus de réduction des écarts de compétences
> La formation, ses conditions d'efficacité et ses limites
> Tutorat, mentorat, compagnonnage et délégation
> Construction d'un parcours de développement des compétences
> Mobilité, recrutement et transfert de compétences
> Le rôle des managers, comment les impliquer
> Elaborer le plan de communication de sa démarche GPEC

426

L'ingénierie de formation de A à Z

(2 x 2 jours)

Objectifs

> Evaluer des besoins, construire des actions de formation

Publics

> Responsables de formation, responsables ressources humaines

Les + de cette formation

> Une approche pragmatique, nombreux cas pratiques
> Partage et présentation d'expériences
> Apports méthodologiques
> Intervenant expert en ingénierie de formation

1. Quels sont les besoins à court, moyen et long terme ?
> Comprendre les besoins des services : la formation est-elle la solution ?
> Recueillir les attentes : contacts informels, commentaires de fin de session, entretiens d'évaluation, souhaits d'évolution
> Mettre au point ses outils : trames d'entretien, questionnaires, grilles d'auto-évaluation

2. Structurer ses actions
> Prendre en compte les obligations légales, les dispositifs : VAE, DIF, CPF, etc.
> Structurer son plan de formation autour de grands axes : accompagner les restructurations
> Planifier les actions en tenant compte du cycle d'activité de l'organisation
> Concocter son cocktail d'approches pédagogiques : présentiel, e-learning, tutorat, coaching
> Bâtir des parcours de formation, monter des formations sur mesure avec un service
> Mettre en place des dispositifs de ressources à distance, SPOCs (*small private online classes*)

3. Mobiliser des ressources
> Ressources internes ou externes : formateurs, tuteurs, experts, grands témoins
> Passer des commandes claires : les cahiers des charges, comprendre les besoin des services, conduire un entretien de commande efficace
> La formation est-elle toujours la solution adaptée ?
> Encourager, valoriser, recadrer les intervenants
> Informer, associer, convaincre les managers, les relais formation

4. Faire mouche avec des messages qui touchent
> Partir des représentations pour les faire évoluer : la formation, un levier au service de la stratégie, une démarche individuelle, une récompense, un luxe dont on peut se passer ?
> Bâtir un argumentaire de valorisation de la formation
> Comment et sur quoi mettre en valeur le service formation : Résultats ? Réactivité ? Efficience ? Collaborations avec les services ?

5. Evaluer les actions
> Les quatre niveaux d'évaluation, évaluation à chaud, à froid
> Bâtir un questionnaire d'évaluation

427

Développer et accompagner la mobilité

(2 jours)

Objectifs

> Présenter les outils et méthodes permettant d'accompagner la mobilité en interne
> Bâtir un dispositif de mobilité
> Mener des entretiens de mobilité

Publics

> Cadres, membres des services du personnel

Les + de cette formation

> Nombreux outils structurants
> Exemples de chartes de mobilité
> Pédagogie variée alternant études de cas et échanges
> Mises en situation d'entretiens

1. Comprendre les enjeux et la politique de mobilité
> Les enjeux de la mobilité interne pour les acteurs, convergences et divergences des intérêts
> Les différentes formes de mobilité, les lois et dispositifs encadrant la mobilité

2. Mettre en place une politique de mobilité
> La mobilité ne se décrète pas ! Définir le projet, ses objectifs, ses risques, les étapes de sa mise en œuvre
> Anticiper l'évolution des métiers : métiers de demain, compétences nécessaires à court et moyen terme
> Mobiliser sur la mobilité : identifier les acteurs et leur rôle, impliquer l'encadrement
> Surmonter les résistances à la mobilité
> Etablir le plan de communication interne, formaliser une charte de la mobilité
> Mettre en place les vecteurs de la mobilité : forum des métiers, bourse à l'emploi, stages « Vis ma vie », etc.

3. Mettre en œuvre les outils de la mobilité
> L'aide à la construction du projet professionnel
> Les définitions de fonction, plans de succession, filières et passerelles
> Les entretiens de bilan et d'orientation professionnels
> Communiquer sur la mobilité : l'argumentaire pour convaincre
> Les documents techniques de transmission

4. Conduire des entretiens de mobilité
> Les spécificités de ces entretiens
> Les techniques d'écoute active : ouverture, questionnements, reformulation
> La communication non verbale
> Comment mettre son interlocuteur en position d'acteur de sa mobilité

5. Accompagner un salarié lors d'un changement de poste
> Comprendre le processus d'adaptation au changement
> Anticiper le syndrome de la chaussure neuve
> Gérer les écarts entre l'imaginé et le réel
> Mettre en réussite le salarié dans son nouveau poste : accompagnement, tutorat, formation

Valoriser les ressources humaines

428 Adapter les compétences et construire le plan de formation

(2 jours)

Objectifs

> Baliser le chemin permettant de disposer à temps, en effectifs suffisants, de personnes compétentes et motivées pour effectuer le travail nécessaire

Publics

> Responsables de formation, relais formation, responsables ressources humaines.

Les + de cette formation

> Formation pratique immédiatement opérationnelle
> Illustration par de nombreux exemples concrets
> Travail collectif d'élaboration d'un projet de formation

1. Recueillir et analyser les besoins
> Distinguer demandes et besoins de formation, les facteurs inducteurs de besoins en formation
> Identifier les différents types de compétences
> Méthodologies d'analyse des besoins en formation : globale, par service, par poste
> Mettre au point les outils d'analyse des besoins : trames d'entretien, questionnaires, support d'entretien annuel
> Les alternatives à la formation : accompagnement, tutorat, compagnonnage

2. Définir les axes et les actions du plan de formation
> Les obligations légales, le plan de formation, outil de management des ressources humaines
> Les différents dispositifs : VAE, DIF, CPF, etc.
> Les axes du plan de formation : accompagner les restructurations, faciliter l'adaptation
> De l'analyse des besoins au plan de formation, plan annuel ou pluriannuel ?
> La prévision des coûts et la recherche de financements

3. Bâtir le cahier des charges d'une formation
> Définir les enjeux, les objectifs globaux et pédagogiques, les publics
> Identifier les grandes lignes du contenu, la durée et l'organisation matérielle de la formation
> Indiquer l'approche pédagogique souhaitée
> Le profil de l'intervenant : interne/externe, ses références

4. Piloter un projet de formation
> Construire la charte du projet : enjeux, objectifs, risques, structure, étapes du projet
> Les parties prenantes du projet : comité stratégique, comité de pilotage, comité de suivi
> Choisir et coordonner l'équipe projet, planifier et conduire les réunions de suivi du projet
> Quel circuit de communication mettre en place pour faciliter l'échange d'informations
> Savoir anticiper et gérer les désaccords
> Rendre compte de l'avancement du projet et des résultats obtenus

5. Evaluer les résultats
> Les quatre niveaux d'évaluation de la formation ; Construire un questionnaire d'évaluation
> Evaluation à court, moyen, long terme ; Effectuer le retour d'expérience du projet formation

429 Formation de formateurs internes

(2 jours)

Objectifs

> Connaître et prendre en compte les spécificités de la pédagogie des adultes
> Concevoir, animer, évaluer une intervention

Publics

> Toutes personnes appelées à animer des formations internes

Les + de cette formation

> Consultant en formation
> Etudes de cas

1. Les spécificités de la pédagogie des adultes
> Les conditions de l'apprentissage chez les adultes
> Echanges, vie de groupe : quelles sont les motivations des adultes en formation ?
> Le formateur : expert ou animateur ?

2. Préparer son intervention
> Quels sont le profil, le contexte et les besoins des participants ?
> Par où commencer, l'ordre des différents points ? Combien de temps consacrer à chacun ?
> Quelle part accorder aux échanges, activités pratiques, jeux de rôle, tests, exposés et apports ?
> Textes de référence, exercices, diaporama, aide-mémoire : préparer ses supports
> Diagrammes, visuels : comment les utiliser pour renforcer la participation des stagiaires ?

3. Les participants : acteurs, spectateurs ou passifs ?
> Quel formateur êtes-vous (régulateur, directif, laxiste ou participatif) ?
> Créer le groupe : accueillir, briser la glace, animer un tour de table rapide et impliquant
> Rendre son exposé vivant (illustrations, anecdotes), répondre aux questions, retourner une objection
> Développer l'empathie, valoriser les interventions, les contributions
> Stimuler l'implication : travail en sous-groupes, cas pratiques, remue-méninges, Philips 6x6
> S'appuyer sur les personnes ressources, stimuler les passifs, contenir les envahissants
> Recentrer les échanges, calmer ou stimuler le débat, être gardien du temps

4. Surmonter les passes difficiles
> Les trucs anti-trac du formateur : respirer, travailler sa voix, son regard, sa gestuelle
> Les attentes exprimées par les participants ne correspondent pas au cahier des charges annoncé
> Le niveau des participants est hétérogène
> Des participants donnent des signes de lassitude, de mauvaise volonté, de découragement
> Les interventions de certains participants vous mettent à cran et le ton monte

5. Suivre et évaluer la progression des participants
> Quel est le niveau des participants au départ ? L'utilité des cartes mentales et des autodiagnostics
> Qu'ont-ils assimilé ? L'analyse des questions posées, des productions, de l'implication
> Réagir pour corriger : réadapter le contenu de la formation si nécessaire, faire des rappels
> Y ont-ils trouvé leur compte ? La satisfaction exprimée, les suites envisagées
> L'animation : ce qui a marché, n'a pas marché ? Le programme a-t-il été tenu ?

430

Accompagner et épauler les managers dans leur rôle RH

NOUVEAU

(2 jours)

Objectifs

> Optimiser l'appui apporté aux managers dans l'exercice de leur rôle RH en les responsabilisant

Publics

> DRH et Comité de direction

Les + de cette formation

> Des mises en situation
> Des études de cas
> Une alternance d'apports théoriques et pratiques
> Des échanges de pratiques

1. La réalité du manager d'aujourd'hui
> Les problématiques auxquelles il est confronté
> L'accompagnement du changement et ses difficultés
> L'influence du management sur la motivation et l'état d'esprit, le climat social et la qualité de vie au travail

2. Installer des relations de confiance dans le respect de son cadre d'intervention
> Ce qu'on peut attendre et ce qu'on ne peut pas attendre d'un manager : quel est son champ de compétence, de responsabilité, de confidentialité ? Jusqu'où peut aller son autonomie et son désaccord ?
> Les partenaires du manager : quand et à qui passer le relais ?
> Comment susciter la confiance des managers envers leur hiérarchie ?
> Comment les inciter à assumer pleinement leur rôle de vecteur de communication ascendante et descendante ?

3. La direction comme ressource pour les managers
> Communiquer sur les enjeux, les priorités, les objectifs, les décisions de l'organisation
> L'importance de la minute d'avance
> Conseiller dans la gestion des RPS sans ostracisme ni culpabilisation
> Intervenir en cas de conflit entre manager et managé : les limites de l'arbitrage
> L'appui au manager d'un salarié en situation difficile : alléger la charge émotionnelle, évacuer la culpabilisation, l'aider à définir jusqu'où il peut aller

4. Accompagner un manager en souffrance
> Connaître les causes et reconnaître les signes du mal-être
> Comprendre et surmonter les réticences à se confier
> Comment l'inciter, à verbaliser ses problèmes, le rendre acteur de sa démarche
> Travailler sur le positif : ce qui lui plaît dans son métier

5. Guider les managers pour éviter des comportements préjudiciables
> Rappeler les devoirs et obligations du manager
> Faire prendre conscience de la souffrance générée
> Promouvoir les attitudes managériales saines
> Agir sur un manager qui ne se remet pas en question

Nos convictions en matière d'ingénierie de formation

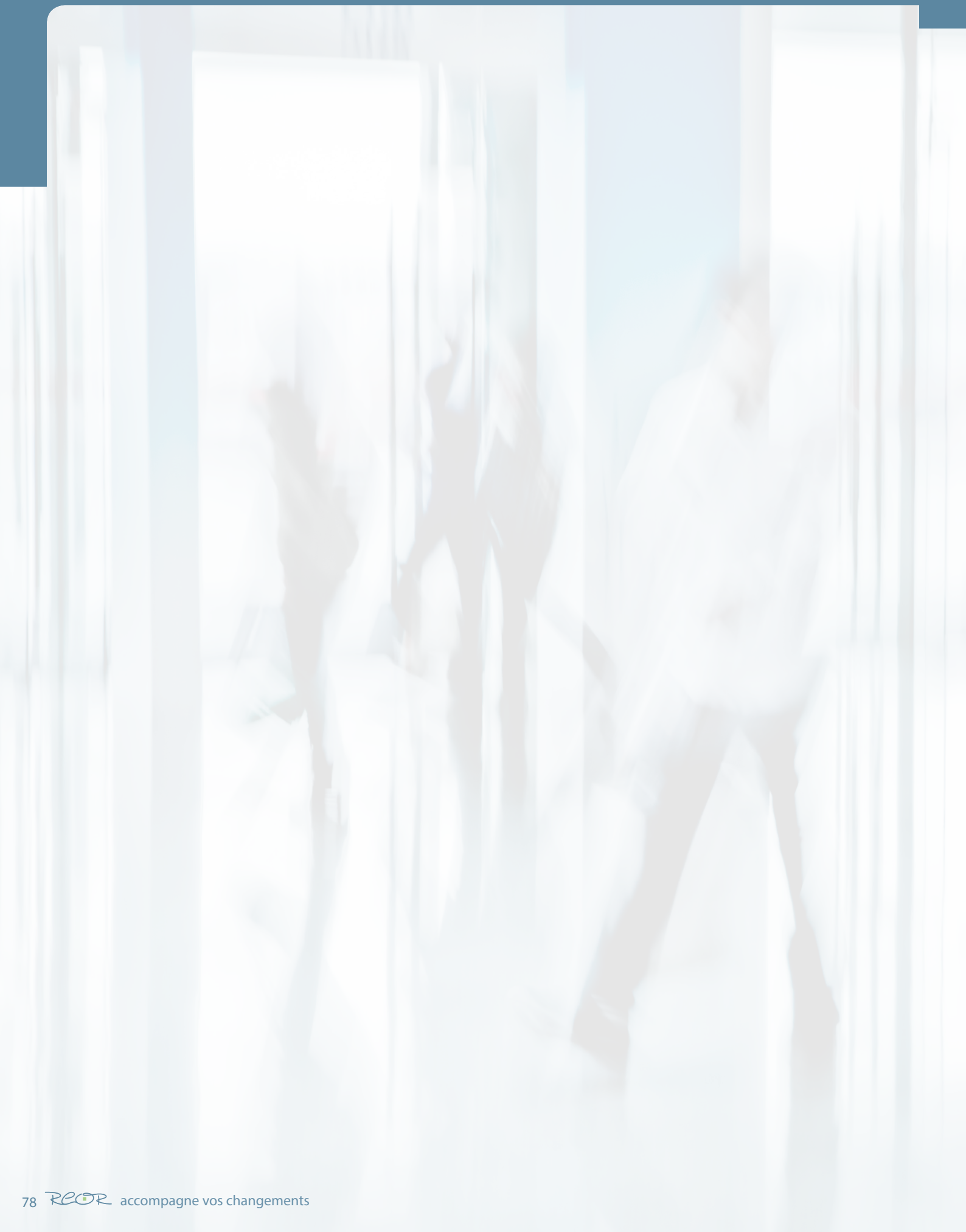
Les acteurs concernés par la formation sont multiples, chacun avec un rôle, des livrables et des contraintes spécifiques : maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre, managers, bénéficiaires, pédagogues. Si l'un des acteurs ne remplit pas sa fonction comme prévu, la portée de l'investissement formation risque d'en être limitée, voire annulée.

L'efficience de la formation est étroitement liée à la compréhension du processus de formation par ses différents acteurs, à la clarification du « qui fait quoi » et à la capacité des intermédiaires (responsables de formation, correspondants locaux de formation) à analyser les problématiques et les besoins de compétences et à la traduire en objectifs de formation et dispositifs pédagogiques adaptés.

Outil pivot, outil de référence, le cahier des charges de formation garantit la cohérence entre les différents acteurs et étapes de la formation : en explicitant les problématiques, attentes et exigences, contexte et contraintes du commanditaire d'une (des) action(s) de formation ; en fournissant aux pédagogues les éléments nécessaires pour formuler leur réponse (objectifs pédagogiques, déroulé, méthodes, supports d'animation) ; en facilitant l'analyse des offres et la prise de décision ; en définissant le cadre du contrat entre le commanditaire et le formateur, interne ou externe ; en facilitant l'évaluation ; en constituant une mémoire du projet.



– ... et tu serviras ton sous-chef du service "Maintenance des plateaux de cantine" jusqu'à ton dernier souffle ! –



5. Manager la santé au travail et prévenir les risques professionnels





La prévention des risques professionnels : une opportunité plus qu'une contrainte

En intégrant la santé au travail de chacun dans sa stratégie, une institution accroît durablement sa performance.

Prévenir les risques psychosociaux consiste à agir simultanément sur l'organisation et les conditions de travail, les compétences, la régulation des collectifs de travail, le management et les comportements individuels.

La prévention des risques psychosociaux est portée comme un projet transverse. Elle nécessite la responsabilisation et la synergie de tous.

Les responsabilités réglementaires constituent des opportunités pour améliorer la santé au travail.

Reor a depuis 35 ans acquis un savoir-faire en termes de co-construction de démarches globales de prévention pour préserver la santé en misant sur :

- Une réponse simple et globale, mobilisant le management, les partenaires sociaux et les acteurs institutionnels (CHSCT, les assistants et les conseillers de prévention).
- Les différents leviers qui influencent les comportements : la gestion des compétences collectives et individuelles, l'organisation du travail, la communication.
- L'accompagnement des acteurs, de l'analyse des risques à la mise en œuvre des actions.

Reor est compétent pour accompagner les différents acteurs concernés par la modification du 28 juin 2011 du décret 82-453 pour la Fonction Publique d'Etat.

Manager la santé au travail, prévenir les risques professionnels

510 Manager la santé au travail : misez sur la prévention ! (3 jours)

Objectifs

> Prendre conscience de la réalité, des facteurs de risques et des enjeux de la santé
> Mettre en évidence les relations entre le travail et les troubles de la santé
> Montrer que la prévention concerne l'ensemble des acteurs de l'entreprise

Publics

> Managers, responsables des Ressources Humaines, assistants et conseillers de prévention, membres de CHSCT

Les + de cette formation

> Des apports issus de disciplines diverses
> Présentation d'expériences, cas pratiques

1. Introduction
> Les enjeux et chiffres clés (accidents de travail, TMS, absentéisme)

2. Temps et travail
> Rythmes biologiques et incidences sur l'efficacité et la sécurité au travail
> Structurer, revisiter l'organisation temporelle du travail
> Les symptômes classiques
> L'ennui et la routine au travail, l'enrichissement des postes de travail
> Le retour sur le travail, l'évaluation

3. L'individu et la pathologie du travail
> Le stress, la souffrance au travail

4. Charge mentale et travail
> L'intensification du travail et ses risques
> Les nouvelles formes de pénibilité au travail : stress et souffrance mentale au travail

5. Les pathologies de la vision et de l'audition
> Le travail sur écran, éclairement, luminance, vision, l'impact du bruit

6. Troubles musculo-squelettiques et lombalgies
> Affections et pathologies, gestes, postures, travail statique

7. Les conduites addictives
> Définitions, détection des signes avant-coureurs
> La prévention des situations conflictuelles
> Les acteurs facilitateurs et le rôle du management

8. Prévenir les troubles de la santé au travail
> Les facteurs de troubles psychiques et physiques au travail
> Analyse et recherche de solutions
> L'aménagement des postes et des situations de travail

511 Construire le baromètre santé et sécurité et qualité de vie au travail (2 jours)

Objectifs

> Identifier les enjeux, les destinataires et le contenu du tableau de bord
> Elaborer un tableau de bord adapté à son contexte

Publics

> Cadres de proximité, services ressources humaines, membres de CHSCT

Les + de cette formation

> Apports théoriques
> Echanges de pratiques
> Ateliers méthodologiques
> Chacun repart avec son plan d'action

1. Les difficultés de la veille sur les questions de santé, de sécurité, et de qualité de vie au travail
> Les freins : culturels et déontologiques
> Les obstacles méthodologiques
> Les difficultés organisationnelles : la multiplicité et la diversité des acteurs

2. Le tableau de bord : pour quels destinataires et quels objectifs ?
> Un outil d'aide à la décision pour l'équipe de direction, de travail pour les spécialistes, de veille pour les responsables, de communication destinée aux personnels
> Plusieurs objectifs : sortir des solutions provisoires, objectiver la réalité et l'intensité des situations, faciliter les prises de conscience, fonder une démarche partagée de prévention, mesurer l'efficacité des mesures prises

3. Quels critères retenir pour le choix des indicateurs ?
> Le risque de l'usine à gaz
> Les critères de choix des indicateurs
> Des indicateurs quantitatifs
> Des indicateurs qualitatifs
> Les sources d'information : bilan social

4. Quelle fréquence de mise à jour et quelle communication sur les indicateurs ?
> Ni trop, ni trop peu : pour décider à temps, pour donner le temps nécessaire à la mise en œuvre des actions
> Communiquer ni trop (risque de banalisation), ni trop peu pour sensibiliser

5. De l'exploitation des données au plan d'action
> Les trois niveaux de prévention : primaire, secondaire, tertiaire
> Plan d'action

512

Prévenir les risques psychosociaux

(2 jours)

Objectifs

> Identifier les risques psychosociaux, leurs origines et leurs conséquences
> Aiguiser sa vigilance sur les facteurs de risque, les signes avant-coureurs
> Développer sa capacité à parler de ces sujets, à agir et à mobiliser les ressources

Publics

> Cadres de proximité

Les + de cette formation

> Apports théoriques, tests
> Ateliers du management sur des situations proposées par les participants
> Chacun repart avec son plan d'action

Également possible en mode e-learning. Nous consulter.

1. Les risques psychosociaux, de quoi parle-t-on ?
> Quels sont les différents risques et comment les définir ?
> Quelles sont les conséquences pour la personne, l'équipe, le service, l'entreprise, l'organisation ?
2. Les différents facteurs à l'origine de ces risques, induits par l'environnement de travail
> Le manque d'autonomie, le niveau d'exigence, l'absence de soutien, l'isolement
> Le manque de reconnaissance
> Les écarts de critères de qualité du travail pour l'individu et pour l'organisation
> Le décalage entre l'effort demandé et les moyens : bon et mauvais stress, les étapes du stress
> Les tensions interpersonnelles qui existent au sein de tout collectif
3. Manager les risques psychosociaux : les points clés
> Observer, analyser, agir : les 3 niveaux de prévention
> Mener une action à plusieurs : cadre, médecin, travailleurs sociaux, ressources humaines
> Ethique, limites de la relation d'aide
4. Prévenir et gérer le stress
> A quels signes faut-il être attentif ? Quelles actions mettre en place ? Qui impliquer ?
5. Prévenir et gérer le risque d'agression
> A quels signes faut-il être attentif ? Quelles actions mettre en place ? Qui impliquer ?
> Outil de débriefing QELF, grille d'analyse d'incident, démarche de dépôt de plainte
6. Prévenir et gérer le risque de harcèlement
> Repères, textes, analyse transactionnelle
> A quels signes faut-il être attentif ? Quelles actions mettre en place en direction de l'agresseur, de l'agressé ?
7. Prévenir et gérer le risque d'addiction
> A quels signes faut-il être attentif ? Quelles actions mettre en place ?
> Comment aider un service à s'ajuster par rapport à une pathologie ? Qui impliquer ?
> Apports : jusqu'où aller dans l'écoute ?
8. Eléments de plan d'action

JE N

Face aux RPS : le jeu des attitudes ressources

Que dire et comment le dire, que faire et surtout ne pas faire, à qui passer le relais face à : un agent en état d'ébriété ou sous l'influence de psychotropes ; un agent ayant été agressé par un usager/client ; un agent qui se plaint de harcèlement moral ; un collaborateur qui craque ; une personne qui tient des propos suicidaires ; un collègue qui dit faire l'objet de discriminations, etc.

Conçu par Reor, le jeu des attitudes ressources est organisé autour des familles de risques psychosociaux : stress, harcèlement, violences, addictions.

A partir de cartes de situations, les participants sont invités à identifier collectivement les caractéristiques de ces situations, leurs conséquences, leurs signaux d'alerte, les attitudes et actions-réflexes à avoir, les acteurs à impliquer et les méthodes pour les y engager.

Les échanges permettent de confronter les points de vue, de faire émerger des bonnes pratiques, de revisiter des fondamentaux sur le management des risques psychosociaux.

Une synthèse des travaux réalisés est ensuite mise en forme par Reor et adressée à l'ensemble des managers formés, sous la forme d'un livret des bonnes pratiques en situation difficile.



Les plus de l'approche Reor

Les formations dispensées mettent en présence des acteurs qui peuvent se trouver en opposition sur le terrain. Elles permettent de poser les jalons d'un travail collectif en s'écoutant et en apprenant à travailler ensemble, condition indispensable à la prévention des risques professionnels.

Manager la santé au travail, prévenir les risques professionnels

513

Former les présidents de CHSCT

(3 jours)

Objectifs

> Permettre aux présidents de CHSCT de remplir pleinement leur rôle afin de faire fonctionner cette structure de manière positive et efficace
> Intégrer les changements liés à la modification du 28 juin 2011 du décret 82-453

Publics

> Présidents des CHSCT, responsables de prévention des risques professionnels

Les + de cette formation

> Apports méthodologiques, retour d'expériences
> Enrichissement par la connaissance des contextes particuliers

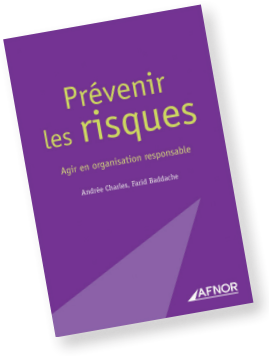
1. Le contexte et les bases réglementaires
> Les dates repères
> Les textes de base
> Les principes généraux de prévention
> Les textes cadrant le document unique
> Les enjeux de la sécurité au travail
> Les enjeux humains : d'image, financiers et juridiques

2. Les rôles et les missions des CHSCT
> Le rôle de la présidence et des membres
> Les modalités de fonctionnement
> Le périmètre, les droits et les devoirs

3. Les relations avec les acteurs internes et externes
> L'encadrement, l'assistant, le conseiller de prévention, le médecin de prévention
> L'inspecteur du travail, la CRAMIF et les Carsat

4. Le droit de retrait et le droit d'alerte
> Le danger grave et imminent
> Le rôle du CHSCT

5. Le CHSCT : une force de proposition
> Le suivi des actions (informations, formations)
> Les plans d'actions



Un ouvrage de référence coécrit par Andrée Charles, directrice associée du cabinet Reor, qui a obtenu le Prix du livre Qualité Performance® .

514

Former les membres de CHSCT

(3 jours)

Objectifs

> Comprendre le contexte hygiène et sécurité dans lequel ils doivent intervenir
> Connaître le fonctionnement du CHSCT
> Maîtriser les différentes composantes des missions du CHSCT
> S'approprier une démarche, des méthodes et des outils

Publics

> Membres des CHSCT élus et représentants de l'établissement

Les + de cette formation

> Etudes de cas, visites de sites, ateliers
> Prise en compte de la modification du 28 juin 2011 du décret 82-453

1. Le contexte santé et sécurité au travail (SST)
> Les dates repères, les textes de référence, le code du travail

2. Les rôles et les missions des CHSCT
> La nomination des membres des CHSCT
> La composition, le fonctionnement et les champs d'application
> Les modalités de fonctionnement, les droits et devoirs

3. Les domaines de l'hygiène et de la sécurité
> Les risques majeurs (incendie, électricité)
> Les risques particuliers (ambiances physiques de travail, le travail sur écran, l'hygiène et l'organisation des locaux)

4. La démarche d'intervention des membres des CHSCT
> Les visites, documents, procès verbaux, le rapport d'activité annuel, CHSCT et document unique

5. La problématique SST lors d'interventions d'entreprises extérieures
> L'analyse des risques de coactivité et les obligations vis-à-vis des CHSCT

6. Les accidents du travail et les maladies professionnelles
> Les définitions (accidents du travail, accidents de trajet, maladies professionnelles)
> L'analyse par la méthode de l'arbre des causes

7. L'analyse de poste
> Les méthodes d'analyse et le plan d'action

8. L'information et la formation hygiène et sécurité
> Les publics (nouveaux embauchés, CDD, intérimaires)
> Les modalités et les thèmes

9. L'élaboration du programme de prévention
> La sélection des actions, l'élaboration du programme

10. La communication SST

11. Le plan de route

515

Former les fonctions support à la participation au CHSCT

NOUVEAU

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> Permettre aux fonctions support d'apporter une aide méthodologique pour le bon fonctionnement du CHSCT
> Assister le président dans ses missions d'animation du CHSCT en tenant compte des évolutions

Publics

> RH, services juridiques, assistantes, assistants ou conseillers de prévention

Les + de cette formation

> Aider à la professionnalisation du CHSCT par des apports extérieurs

1. Le contexte et les bases réglementaires
> Les dates repères
> Les textes de base
> Les principes généraux de prévention
> Les textes cadrant le document unique
> Les enjeux de la sécurité au travail
> Les enjeux humains, d'image, financiers et juridiques

2. Les rôles et les missions des CHSCT
> Le rôle de la présidence et des membres
> Les modalités de fonctionnement
> Le périmètre, les droits et les devoirs

3. Le rôle des fonctions supports
> La préparation de supports
> Les apports techniques avant, pendant et après
> La posture durant la réunion

4. Les relations avec les acteurs internes et externes

5. Le cas particulier du droit de retrait

6. Les pièges à éviter

7. Le CHSCT, force de propositions

516

Former les assistants et les conseillers de prévention

(2 ou 3 jours)

Objectifs

> Comprendre le contexte hygiène-sécurité
> Maîtriser les différentes composantes des missions des assistants et conseillers de prévention
> S'approprier une démarche, des méthodes et des outils
> Elaborer un plan de route pour remplir ses missions avec efficacité

Publics

> Assistants, conseillers de prévention nouvellement nommés

Les + de cette formation

> Apports méthodologiques
> Études de cas
> Mise en situation
> Échanges de pratiques

1. Le contexte hygiène et sécurité
> Les textes réglementaires
> Les partenaires
> Les domaines de l'hygiène, de la sécurité et de la santé

2. Les rôles de l'assistant et du conseiller de prévention
> Leurs profils
> Leurs missions
> Le périmètre de leurs responsabilités

3. La démarche de prévention
> La logique d'intervention et son application
> Le traitement des registres hygiène et sécurité
> La participation à l'élaboration du document unique
> Le rapport d'activité
> La définition des priorités
> L'information et la formation des agents
> La promotion de la prévention
> La participation au CHSCT

4. Le plan de route des assistants et conseillers de prévention
> Les modalités de réalisation des missions
> Les étapes préconisées

Manager la santé au travail, prévenir les risques professionnels

517

La communication au service de la prévention

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> Mieux communiquer pour améliorer au quotidien la prévention des risques professionnels

Publics

> Tous les acteurs de la prévention des risques professionnels : membres de CHSCT, préventeurs, assistants et conseillers de prévention, responsables opérationnels

Les + de cette formation

> Une méthode participative qui s'appuie sur des mises en situations concrètes telles que : l'accueil d'un nouveau, le rappel de consignes, l'animation d'un groupe de travail

1. La communication, partie intégrante de la prévention des risques professionnels
> Tour d'horizon des situations nécessitant une communication
> Qualités et compétences requises pour les acteurs de la prévention
> Les différentes formes de communication

2. Les grands principes de la communication
> Les idées reçues
> Le schéma de la communication et ses deux dimensions
> Les buts recherchés

3. Communiquer sur la prévention en situation (jeux de rôles)
> Accueillir un nouveau
> Faire le point avant une opération délicate avec une équipe
> Rappeler les consignes
> Communiquer après un accident
> Faire face à un récalcitrant
> Remonter une difficulté à son responsable

4. Comprendre pour s'améliorer
> Les 8 bonnes raisons de ne pas se comprendre
> L'importance du *feedback*
> Les faits et les opinions
> Les critiques
> La dynamique de l'implication
> L'argumentation
> Les savoirs relationnels

518

Communiquer en cas d'incident grave

(3 jours)

Objectifs

> Mieux communiquer dans des situations d'incident grave

Publics

> Tous les acteurs de la prévention des risques professionnels : membres de CHSCT, préventeurs, assistants et conseillers de prévention, responsables opérationnels

Les + de cette formation

> Des apports didactiques
> Des cas pratiques
> Des échanges d'expériences
> Des média-training

1. Comprendre la dynamique des crises, adopter une posture de communication efficace
> Les situations : sujets, risques, spécificités et caractéristiques des crises
> L'environnement et la pression médiatique
> Les facteurs clés de la communication de crise (compassion, action, transparence)

2. Apprendre à fonctionner en cellule de crise
> L'intérêt, les objectifs et les rôles de la cellule de crise
> Les membres de la cellule de crise
> L'organisation et le fonctionnement de la cellule de crise
> Le rôle et le positionnement des différents acteurs

3. Faire le point sur l'état des relations presse
> Recenser les media régionaux et locaux influents (presse écrite, audiovisuelle et numérique)
> Etablir un autodiagnostic des relations presse en lien avec le plan de communication

4. Disposer d'une vue synthétique, anticiper
> Centraliser l'information, préparer la cellule de crise, définir les procédures
> Contenir la poussée, scénariser la catastrophe
> Activer les bons réseaux, contrôler les sources d'informations
> Préparer les porte–parole, affronter le feu des médias (règle des 4C)
> Comprendre les besoins en informations, maintenir le contact avec les publics clés

5. S'entraîner à répondre aux médias
> Les bons comportements et les bonnes attitudes face à la presse en situation de crise
> Les règles d'or de l'interview : presse écrite, radio, télévision

6. Préparer les outils de la communication de crise
> Les idées, les règles et les principes pour conduire la communication en situation de crise
> Elaborer des outils opérationnels : *vade-mecum*, éléments de langage, *check-lists*, etc.

519

Consolider les comportements de prévention

(1 ou2 jours)

Objectifs

> Comprendre et décrypter les principaux leviers de comportement dans le domaine de la prévention des risques professionnels
> Développer et animer une démarche d'évolution de l'entreprise vers les comportements de sécurité recherchés

Publics

> Toute personne souhaitant conduire l'entité vers la prise de conscience collective et la mise en pratique en toutes circonstances du bon comportement sécurité

Les + de cette formation

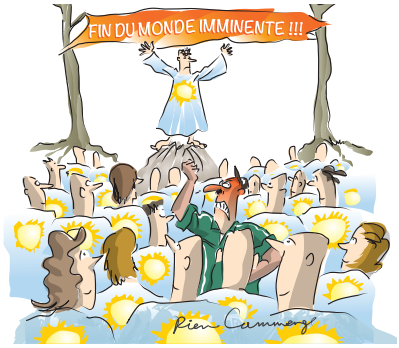
> Etudes de cas, travaux sur dossier de presse, échanges de pratiques
> Elaboration de plans d'action

1. Le comportement sécurité : état des lieux
> Quels sont les comportements attendus ?
> Où en est-on aujourd'hui ?

2. Le risque et le danger
> Identifier les dangers liés à une activité
> Evaluer les risques

3. La conscience du danger et du risque pour soi et les autres
> Etablir la cartographie des risques
> La notion de mise en danger d'autrui
> Les outils pour travailler en sécurité

4. L'entraînement au comportement sécurité
> Distinguer la situation de réflexion à froid et le comportement réflexe à chaud
> Identifier la limite de prise de risque
> Caractériser les bons choix en cas de situation dégradée
> Mettre en œuvre un plan d'action



– Que ceux qui ont monté leurs yourtes autour demamoissonneusebatteuseviennentlesdéplacer immédiatement ou j'y mets le feu !!! –

520

Animer un réseau de préventeurs

(1 jour)

Objectifs

> Renforcer les compétences des directeurs ou animateurs de réseau de préventeurs afin de gagner en efficacité

Publics

> DRH, Direction Prévention des risques professionnels

Les + de cette formation

> Apports théoriques
> Tests
> Ateliers du management sur des situations proposées par les participants
> Chacun repart avec son plan d'action

1. Les profils et les cursus de formation des préventeurs
> Quels sont les profils ?
> Quelles sont les qualités requises ?
> Le positionnement : ligne opérationnelle, ligne fonctionnelle



2. Les outils de pilotage du réseau
> Les tableaux de bord et les plans d'action
> La veille réglementaire
> Les espaces partagés pour des forums
> Les FAQ
> Les points périodiques
> Les séminaires

3. Les relations avec les différents partenaires
> La hiérarchie
> Les services de santé au travail
> L'assistante sociale
> Les CHSCT
> Les salariés

4. Les outils support
> Les lignes d'alerte en cas d'accidents ou d'incidents graves
> Les référents métiers ou produits

5. Le plan de route

Manager la santé au travail, prévenir les risques professionnels

521 Animer une démarche pluridisciplinaire de prévention des risques

(1 jour)

Objectifs

> Identifier les différents acteurs et leurs rôles
> Savoir créer une démarche pluridisciplinaire
> Appréhender les points clés de la mise en dynamique des différents acteurs sur la prévention des risques

Publics

> Equipe de direction et encadrement en situation de management

Les + de cette formation

> Etudes de cas
> Apports méthodologiques établissement et mise en œuvre d'une feuille de route

1. Le rôle et les missions des différents acteurs
> Les managers
> Les agents
> La médecine du travail
> Les membres des CHSCT
> Les assistants et les conseillers de prévention
> Les IHS
> L'assistante sociale
> Le correspondant handicap, etc.



2. La mise en place de groupes de travail
> Mise en place d'une charte projet
> Identification de l'animateur et de son rôle
> Identification des thématiques
> Modalités d'enquêtes terrain
> Modalités de saisine

3. L'élaboration des plans d'action
> Définition des actions possibles
> Elaboration de critères de sélection
> Définition du programme d'action

4. Définition d'une feuille de route

522 Objectif prévention : faire vivre le document unique et le plan d'action associé

(2 ou 3 jours)

Objectifs

> Etablir ou mettre à jour le document unique
> Porter le document unique comme outil de pilotage de la prévention des risques professionnels

Publics

> Chefs d'établissements, toute personne ayant une responsabilité en matière de prévention des risques professionnels, assistants et conseillers de prévention

Les + de cette formation

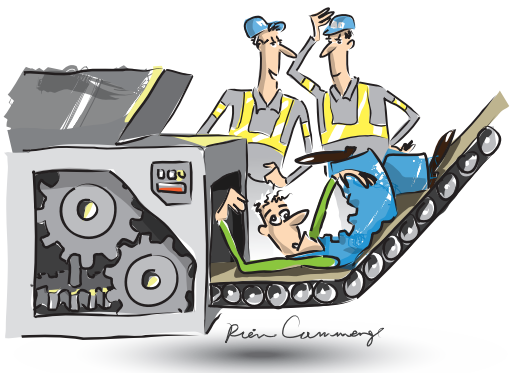
> Dédramatisation du contexte réglementaire
> Définition de clés d'entrée
> Méthodologie de suivi

1. Les textes de référence
> Les principes généraux de prévention
> Le décret du 5 novembre 2001
> La circulaire du 18 avril 2002

2. Le document unique
> L'évaluation des risques (les périmètres, l'analyse de criticité)
> La sélection des actions de prévention
> L'élaboration du plan d'action

3. Etudes de cas sur site

4. Le document unique, outil de pilotage
> La mobilisation de l'encadrement
> Les modalités de réactualisation



– Lui au moins, il a tout compris ! –

523

Analyser les accidents pour mieux les prévenir

(3 jours)

Objectifs

> Analyser un accident pour éviter sa répétition
> En déterminer les causes
> Etablir un plan d'actions correctives et préventives
> Transformer un accident en opportunité pour améliorer la prévention au sein de l'établissement

Publics

> Membres de CHSCT, assistants et conseillers de prévention et préventeurs, médecin de prévention et personnel du service médical, responsables de site, responsables opérationnels

Les + de cette formation

> Une formation qui s'appuie sur des cas réels d'accidents et des retours d'expérience
> Une formation vivante pour une meilleure acquisition des outils méthodologiques : exercices, études de cas, jeux de rôle
> La préparation et le suivi des actions
> Des méthodes d'analyse variées : arbre des causes, 6M, dominos, QQOQCP

1. Connaître le contexte réglementaire de l'analyse
> L'obligation de prévention de l'employeur
> Les enquêtes du CHSCT

2. Connaître les notions essentielles
> Accidents de travail, de service, de trajet
> Presqu'accidents, situations dangereuses
> Maladies professionnelles ou à caractère professionnel

3. Comprendre le mécanisme de survenue d'un accident pour savoir comment l'éviter

4. Déterminer les causes d'un accident
> Constituer un groupe de travail
> Recueillir les faits : techniques d'interview, observation des lieux et exploitation de la documentation disponible
> Rechercher les causes immédiates et les causes profondes

5. Définir les mesures préventives et correctives adéquates
> Mesures techniques, organisationnelles, humaines

6. Elaborer et suivre un plan d'action

7. Communiquer
> Rédiger le rapport d'analyse
> Créer des « flash accident »
> Savoir en parler

524

La responsabilité civile et pénale du manager

(1 jour)

Objectifs

> Identifier l'évolution de la jurisprudence en matière de responsabilité civile et pénale de l'employeur
> Préciser les contraintes et les atouts que cette nouvelle donne représente
> Analyser la responsabilité éthique du manager pour assurer le droit à la santé de chaque agent ou salarié

Publics

> Equipe de direction et encadrement en situation de management

Les + de cette formation

> Etudes de cas
> Apports méthodologie
> Ateliers de décryptage des incidences dans le contexte propre de l'établissement

1. La responsabilité civile et la notion de faute inexcusable
> L'implication de l'employeur
> Les modalités de reconnaissance des accidents du travail et des maladies professionnelles
> La majoration des indemnités accidents du travail et/ou maladie professionnelle suite à la reconnaissance de faute inexcusable
> Les obligations respectives qui en découlent

2. La responsabilité pénale
> La délégation de pouvoir et ses implications
> La jurisprudence en matière de mise en danger
> Les limites résultant de la loi Fauchon

3. La responsabilité éthique du manager
> Le droit à la santé et à la sécurité
> Le danger grave et imminent et son obligation de gestion

« J'ai pris conscience de l'importance du bien-être au travail pour favoriser l'épanouissement de mon équipe et garantir ses performances. »



6. Réussir la démarche de responsabilité sociétale





Se situer et agir pour le développement durable

La multitude des enjeux portés par le développement durable attend une réponse globale au sein de chaque entreprise ou organisation. Cela passe par la constitution de directions dédiées chargées de définir et de déployer des politiques, des agendas 21.

Ce caractère global attend aussi la mise en mouvement de tout un chacun. Pour une entreprise ou une organisation, c'est :

- Sensibiliser son personnel au développement durable, assurer l'adhésion et la mobilisation de tous et créer un cadre de référence partagé.
- Concrétiser les modifications profondes de management, de pratique et de comportement.
- Assurer un équilibre entre le court terme et le moyen terme, entre performance économique, développement social et respect de l'environnement, entre les attentes voire les exigences de l'ensemble des parties prenantes.
- Raisonner en terme de satisfaction du client, de prévention des risques professionnels, de respect de l'environnement, de conformité réglementaire et d'amélioration des performances.
- Apporter des réponses harmonisées, faire évoluer ses façons de faire dans une logique d'anticipation et de responsabilité sociétale et environnementale.

Reor vous accompagne dans la mise en oeuvre de vos politiques de développement durable en s'appuyant sur vos dispositifs organisationnels et en mettant en lumière les leviers d'action pour l'ensemble de vos équipes.

Réussir la démarche de responsabilité sociétale

610

Connaître les fondamentaux du développement durable

(2 jours)

Objectifs

> S'approprier concrètement les concepts du développement durable
> Comprendre les enjeux d'une politique de développement durable et participer à son déploiement

Publics

> Personnel d'encadrement, chef d'équipe, manager

Les + de cette formation

> Une mise en parallèle systématique des enjeux du développement durable et des leviers d'action existant au niveau d'une entreprise, d'une organisation, d'une commune, d'une région, d'une nation
> Illustration par de nombreux cas concrets



1. Qu'est ce que le développement durable
> Définition et identification des enjeux pour nos sociétés
> Les 3 piliers du développement durable
> La notion d'équilibre indispensable entre les 3 piliers

2. La genèse du développement durable
> Les grands évènements qui ont permis la prise de conscience
> Les grandes étapes qui ont fait émerger le développement durable tel que nous le connaissons
> Les outils de gouvernance internationaux et nationaux et la responsabilité sociétale des entreprises ou des organisations

3. Les grands défis du développement durable
> Les enjeux en matière d'eau, de déchets, de climat, de ressources, de solidarité sociale, de biodiversité, d'habitat
> Les acteurs supranationaux/nationaux
> Les actions, les mesures et les systèmes de régulation mis en place ou projetés
> La valorisation monétaire des impacts sur l'environnement : un phénomène qui va aller en s'accroissant

4. La gestion du développement durable au sein d'une entreprise ou d'une organisation
> 3 attitudes face aux nouveaux défis : subir les contraintes, engager des démarches proactives, mettre en place des innovations et des démarches de rupture
> Une prise en compte élargie des interactions avec les parties prenantes pour la définition des enjeux de développement durable de l'entreprise ou de l'organisation
> Identifier les systèmes de l'entreprise ou de l'organisation qui permettent la gestion équilibrée des 3 piliers du développement durable
> Identification des acteurs au sein d'une entreprise ou d'une organisation
> Traitement des sujets de développement durable au sein des entreprises ou des organisations

611

Passer des principes du développement durable à l'action au quotidien

(1 jour)

Objectifs

> Comprendre les enjeux du développement durable
> Appréhender la notion d'empreinte écologique
> Mener des réflexions individuelles et collectives sur des exemples précis de gestes quotidiens

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> Une méthode participative qui s'appuie sur des ateliers en sous-groupes, des études de cas simples pour une application immédiate après la formation
> Le calcul de sa propre empreinte écologique

1. Connaître les fondements du développement durable
> Définition, historique et enjeux du développement durable
> Les principaux défis que pose le développement durable
> La notion d'empreinte écologique

2. Passer de la consommation à la consom'action
> Le profil type du consom'acteur
> Les labels
> Le bio
> Le commerce équitable

3. Investir et se déplacer différemment
> Les technologies réduisant les besoins en eau/énergie
> L'écoconduite
> Les moyens de transports alternatifs

4. Les écogestes
> A la maison
> Au bureau
> L'agenda 21 : un dispositif à destination des collectivités territoriales
> Les dispositifs et les référentiels à destination des entreprises pour mettre en œuvre leur RSE



612

Professionnaliser les relais développement durable

(2 x 2 jours)

Objectifs

> Se positionner et adopter la posture du relais développement durable
> Acquérir les bases du métier de responsable de relais développement durable
> Partager une même vision du métier

Publics

> Nouveaux entrants dans la fonction développement durable
> Tous les relais développement durable de l'entreprise ou de l'organisation

Les + de cette formation

> Une formation résolument opérationnelle, ponctuée d'entraînements basés sur des situations issues de l'expérience des participants
> Une mise en pratique immédiate

1. Comprendre les enjeux du développement durable
> Définition
> Enjeux
> Mobilisation publique

2. Fonctionner efficacement en réseau
> Appréhender les enjeux des situations et leur influence sur les acteurs
> Tenir compte des perceptions et biais de conditionnement dans l'analyse
> Se positionner dans le jeu du réseau
> Créer un collectif développement durable efficace

3. Etre acteur du changement
> Elaborer et mettre en œuvre la stratégie et le plan d'action développement durable
> Piloter les actions développement durable

4. Etre animateur du réseau
> Faciliter la vie du réseau
> Alimenter la dynamique du réseau
> Développer la créativité du réseau

5. Mobiliser les collaborateurs
> Comprendre les enjeux d'écoute et de parole active
> Conseiller les décideurs
> S'exprimer pour convaincre

6. Maîtriser les échanges oraux et écrits avec les parties prenantes
> Prendre la parole en public
> Maîtriser les biais psychologiques
> Gérer les tensions

7. Développer le dialogue
> Restituer, commenter des résultats, des tableaux de bord
> Communiquer autour des démarches entreprises

613

Manager le développement durable

(2 jours)

Objectifs

> Comprendre les enjeux d'une démarche de développement durable
> Identifier l'impact de cette démarche sur l'entreprise ou l'organisation

Publics

> Cadres opérationnels

Les + de cette formation

> Une pédagogie variée alternant études de cas, présentation d'expériences et conseils personnalisés

Également possible en mode e-learning. Nous consulter.



1. Connaître les fondamentaux et les concepts du développement durable
> Le concept, le vocabulaire, les acteurs, les mouvements
> Historique des conventions internationales
> Le décret du 20 février 2002 de la loi NRE
> Les principes fondateurs du développement durable : éthique, précaution, amélioration continue
> La responsabilité sociétale des entreprises

2. Situer les enjeux d'une démarche de développement durable
> La responsabilité de l'entreprise face à ses salariés et à la collectivité
> La cohésion sociale
> Les débats actuels : égalité homme-femme, parité, rémunération, liberté d'opinion, discrimination, harcèlement moral, stress, cybersurveillance, entreprise propre, respect de l'environnement, mondialisation des facteurs de production
> Les évolutions législatives et jurisprudentielles

3. Intégrer le développement durable dans le management du service
> Quel rôle pour l'encadrement ?
> La mise en œuvre du contrat social
> Le respect de l'individu
> Le code de déontologie
> Les implications au niveau du recrutement, de la GPEC et de la gestion du personnel

4. Les principes et les outils du management du développement durable au quotidien
> Esprit et approche méthodologique
> Démarche
> Outils pratiques

5. Communiquer autour du développement durable au sein de l'entité
> Faire passer les principes au niveau des comportements quotidiens

Réussir la démarche de responsabilité sociétale

614 Animer un réseau autour du développement durable

NOUVEAU

(2 x 2 jours)

Objectifs

> Se forger une vision commune des objectifs fixés en matière de traitement du développement durable
> Travailler en mode projet en associant des compétences diverses et des objectifs hétérogènes

Publics

> Tous publics

Les + de cette formation

> Une formation résolument opérationnelle, ponctuée d'entraînements basés sur des situations issues de l'expérience des participants
> Une mise en pratique immédiate

1. Comprendre les enjeux du développement durable
> Définition
> Enjeux
> Mobilisation publique

2. Organiser le travail en réseau
> Appréhender les enjeux des situations et leur influence sur les acteurs
> Tenir compte des perceptions et biais de conditionnement dans l'analyse
> Se positionner dans le jeu du réseau

3. Définir, décliner des objectifs
> Définir des objectifs hétérogènes
> Identifier les facteurs de maîtrise d'un objectif
> Déterminer des indicateurs pertinents de résultats
> Associer les choix tactiques de mise en œuvre

4. Négocier, créer de la valeur
> Préparer une négociation, maîtriser les tactiques distributives
> Comprendre les enjeux d'écoute et de parole active

5. Maîtriser les échanges oraux et écrits avec les parties prenantes
> Prendre la parole en public
> Maîtriser les biais psychologiques
> Gérer les tensions

6. Développer le dialogue
> Restituer, commenter des résultats, des tableaux de bord
> Communiquer autour des démarches entreprises

615 Connaître l'impact de la RSE dans les fonctions de l'entreprise

(2 jours)

Objectifs

> Faciliter le déploiement d'une politique RSE à tous les niveaux de l'entreprise

Publics

> Responsables des départements RH, communication, marketing, achats, production, finance, R&D, commercial, informatique, développement durable, comité de direction et direction générale

Les + de cette formation

> Des apports théoriques et des illustrations fondés sur une étude exclusive réalisée dans le secteur du voyage
> Des ateliers en sous-groupes, des études de cas pratiques permettant une application simple pour une prise en compte immédiate



1. Comprendre les enjeux du DD et de la RSE
> Définitions
> Enjeux du DD
> Freins et opportunités de la RSE
> Obligations juridiques

2. Les incontournables d'une politique RSE
> Principes et bonnes pratiques
> Mettre en œuvre une gouvernance, moteur de la RSE
> Parties prenantes internes et externes
> Organiser son reporting

3. L'impact de la RSE sur les fonctions clés de l'entreprise
> Les principes et les outils au quotidien
> Les achats responsables : au-delà des économies à court terme
> Passer des Ressources Humaines à la gestion du capital humain
> Marketing : les nouvelles clés d'une différenciation réussie
> Vers une communication responsable
> Informatique et *Green IT*
> DD ou comment refondre les rapports entre l'entreprise et ses parties prenantes
> Finance : vers l'extra-financier
> Commercial
> Production : la démarche QSE
> R&D : la nouvelle donne

4. Les règles d'or d'une communication RSE réussie
> Définir la vision, le plan d'action et les indicateurs clés
> Organiser le dialogue
> Accompagner le changement
> S'appuyer sur des outils adaptés
> Communiquer autour du DD

616

Prendre en compte la responsabilité sociétale de l'entreprise dans le management des équipes

(2 jours)

Objectifs

> Anticiper et gérer les risques sociaux, environnementaux et économiques liés au management
> Intégrer au quotidien le DD dans son activité commerciale pour répondre aux attentes de ses clients

Publics

> Dirigeant, manager, cadre supérieur, tout manager d'équipe

Les + de cette formation

> Vision 360° des conséquences de la RSE dans le management d'équipe
> Des exemples concrets de bonnes pratiques
> Animation participative alternant ateliers en sous-groupes de mises en situation, travail individuel et conseil personnalisé

1. Les concepts du développement durable et de la RSE
> Définition et enjeux
> Les 3 piliers et les 7 questions centrales
> RSE : les obligations juridiques des entreprises

2. Le rôle du manager et ses leviers d'action
> Construire ses équipes
> Aider les salariés dans leur processus d'apprentissage
> Communiquer, favoriser les échanges et construire son réseau
> Mettre en valeur les réussites et les progrès
> Etre le relais d'information

3. Intégrer la RSE dans la fonction commerciale
> Les politiques d'achats responsables
> Les critères de cotation d'un appel d'offre
> La communication

4. Identifer les risques
> Sociaux : inégalité, stress et RPS
> Environnementaux : pollution, santé
> Economiques : turnover, image, fidélisation, recrutement clients

5. Comment anticiper ces risques et les éviter ?
> Les questions clés
> Les bonnes pratiques et la communication

6. La mise en place d'un management responsable
> Les étapes fondamentales d'une démarche et les zones de risques
> De la stratégie DD au déploiement de plans d'actions : chartes et engagements, stratégie, objectifs et planification des actions, tableaux de pilotage à mettre en place
> Communiquer pour rendre les progrès visibles
> Exemples de démarches dans différents secteurs

617

Impact de la responsabilité sociétale de l'entreprise sur la fonction commerciale

(2 jours)

Objectifs

> Comprendre l'impact du développent durable dans l'entreprise et chez ses clients
> Intégrer le DD dans son activité commerciale quotidienne pour répondre aux attentes des clients

Publics

> Personnel des équipes commerciales

Les + de cette formation

> Vision à 360° des conséquences de la RSE dans la fonction commerciale en interne, comme chez les clients
> Exemples concrets de bonnes pratiques
> Approche pragmatique basée sur des illustrations, des cas pratiques et des temps d'échange

1. Connaître les fondements du développent durable
> Définition, historique et enjeux
> Les principaux défis
> RSE : les obligations juridiques des entreprises

2. L'impact de la RSE pour une entreprise
> Organisation et communication
> Reporting et ISO 26000
> Coût, ROI, productivité et idées fausses

3. L'impact chez les clients
> Les politiques d'achats responsables
> Les critères de cotation d'un appel d'offre
> La communication

4. Intégrer la RSE dans la fonction commerciale
> Les enjeux, les freins, les opportunités
> Les bonnes pratiques commerciales
> Charte éthique
> Conditions de travail
> Rémunération

5. Argumenter sans *greenwasher*
> L'argumentaire commercial
> Les conditions générales de vente
> Les réponses aux appels d'offre

Réussir la démarche de responsabilité sociétale

618

S'engager dans une communication responsable

NOUVEAU

(2 jours)

Objectifs

> Jeter les fondements d'une stratégie de communication responsable
> Valoriser une démarche de DD par sa communication éco-responsable
> Mettre en cohérence les messages et la démarche

Publics

> Directeur communication interne et externe, directeur marketing, responsable de projets développement durable

Les + de cette formation

> Apport théorique enrichi d'études de cas et d'exemples d'entreprises
> Conseils personnalisés du consultant expert
> Nombreux échanges entre les participants

1. Les grandes tendances du développement durable et de la RSE
> Terminologie et chiffres clés
> Les nouvelles attentes des consommateurs citoyens
> Les réglementations spécifiques en matière de communication responsable

2. Les spécificités, enjeux et écueils de la communication responsable
> DD, levier de la communication institutionnelle de l'entreprise
> Le rôle essentiel de la communication responsable
> Les enjeux d'image
> Limite et légitimité
> Les effets pervers du greenwashing

3. Les outils de la communication responsable
> Le dialogue avec ses parties prenantes ou stakeholders
> Vers des stratégies globales de communication responsable
> Le choix des médias pertinents
> Relations presse responsables : supports pertinents et bon angle d'attaque
> Relations publiques
> Web 2.0 : exploiter les opportunités
> Communication interne ou comment fédérer et impliquer les collaborateurs autour des valeurs et projets soutenus par l'entreprise : mécénat, fondation, lien social

4. Construire une stratégie de communication responsable
> Les 7 principes de la communication responsable
> L'éco-conception des campagnes
> Définition et évolution d'une politique de communication responsable dans la durée
> Valorisation de sa démarche d'éco-communication

Reor a aimé, Reor vous conseille
Le monde entre nos mains – Le tour du monde des solutions durables

Durant un an, l'équipe WIFU (WordIW'Ideas for the Future) – sac au dos et caméra au poing, s'est embarquée pour un tour du monde des solutions durables. Leur objectf : partir à la rencontre des entrepreneurs qui dessinent le monde de demain et diffuser les bonnes idées collectées. Leur credo : la contagion par l'exemple.

Ils sillonnent ainsi le monde en tuk-tuk, en autocar, en avion, en rickshaw ou en pirogue, ou encore à dos d'éléphant. Des milliers de kilomètres parcourus dans 17 pays pour rapporter des solutions développées aujourd'hui qui feront la société de demain. Ils rencontrent notamment un chimiste mexicain qui veut révolutionner l'agriculture mondiale avec son eau solide, le directeur d'une université indienne qui forme des grands-mères vivant avec moins d'un dollar par jour à devenir ingénieurs solaires, la responsable d'un club de plongée qui régénère la barrière de corail indonésienne grâce au soleil, etc. 47 reportages d'entrepreneurs visionnaires et pragmatiques sont ainsi présentés dans ce livre passionnant et porteur d'espoir.

En lien avec cet ouvrage les aventuriers ont réalisé un web-documentaire interactif. Les expériences racontées dans ce livre sont complémentaires des reportages filmés accessibles à tous sur la toile *http://www.wifuproject.com*



619

Déployer l'éco-responsabilité sociétale des organisations

(2 jours)

Objectifs

> Comprendre les concepts et les enjeux du développement durable dans la fonction publique d'état, territoriale, hospitalière
> Intégrer dans son activité le rapport annuel de développement durable et contribuer à son évolution

Publics

> Managers et chefs de projets de la fonction publique

Les + de cette formation

> Contextualisation du développement durable appliqué aux organisations publiques
> Des études de cas, des simulations et des conseils personnalisés

1. Les concepts du développement durable et de l'éco-responsabilité
> Définition et enjeux
> L'action publique et le DD : mission de service public et Etat exemplaire
> L'éco-responsabilité : une dimension incontournable des orientations nationales, régionales et locales

2. Comprendre les orientations stratégiques DD de l'organisation
> Les 5 finalités et leurs enjeux prioritaires pour les organisations
> Evaluer son action au regard des 5 finalités

3. Connaître et décliner les 5 finalités : des principes aux bonnes pratiques
> La lutte contre le changement climatique
> La protection de la biodiversité
> L'épanouissement de tous les êtres humains
> La cohésion sociale et la solidarité entre territoires et générations
> La dynamique de développement selon des modes de production et de consommation responsables

4. Connaître les outils pour mieux intégrer le DD dans ses projets et ses missions
> La conduite du changement
> La boîte à outils
> L'auto-évaluation des projets et des missions

5. Communiquer sur la démarche d'éco-responsabilité pour rendre les progrès visibles
> Comprendre le rôle du rapport développement durable
> Gérer son reporting interne : tableaux de pilotage et indicateurs clés
> Stimuler la communication interne

Dans le cadre des semaines du développement durable ou du *Well-being at work*, Reor organise et anime des ateliers de sensibilisation à l'écologie.

Ils permettent aux participants de prendre conscience d'actions à leur portée, de comprendre les engagements de leur entreprise et de partager de bonnes pratiques de manière ludique et conviviale. Dans le cadre d'audits de certification ISO 14001, ces ateliers apportent des clés de réponse aux exigences de communication et de prise de conscience des collaborateurs sur les bénéfices du management environnemental.



7. Communiquer pour convaincre





La communication : une dimension stratégique à partager

En période de changement, la communication d'entreprise monte fortement en puissance et doit être appréhendée dans une perspective stratégique et une vision claire des enjeux propres à chacun de ses volets : relations presse, communication interne, externe, institutionnelle, événementielle, de crise.

Dès lors, les responsables de communication doivent trouver la bonne posture de conseil vis-à-vis de leurs différents interlocuteurs et enrichir leur représentation du métier de communicant. Ainsi, ils doivent :

- Identifier le cheminement intellectuel et la méthode à suivre afin de définir une stratégie puis construire un plan de communication.
- Savoir combiner plusieurs supports de communication et traduire un même message en tenant compte des spécificités et des règles propres à chaque vecteur.
- Appréhender les modalités et outils de la mesure des actions réalisées.
- Veiller à la qualité de la relation entre les responsables de communication et les managers pour permettre aux différentes entités d'une organisation de fonctionner de manière efficiente.

Au-delà de la posture de conseil des responsables de communication vis à-vis de leurs prescripteurs, les managers sont également appelés à renforcer leur ouverture à la communication, en particulier pour conduire les projets de changement et répondre au niveau de performance attendu.

Les modules communication de Reor offrent aux participants une vision cohérente et actualisée du développement et du caractère stratégique de la communication ainsi que des besoins actuels des entreprises et des actions à déployer.

Communiquer pour convaincre

710 Le métier de responsable de communication

(2 ou 3 jours)

Objectifs

> Appréhender la valeur ajoutée de la communication
> Acquérir les fondamentaux du métier
> Situer la contribution du responsable de communication

Publics

> Responsables et chargés de communication

Les + de cette formation

> Travaux en ateliers
> Exemples illustrés
> Simulations, debriefs, conseils personnalisés



1. Appréhender la montée en puissance de la communication
> La communication au service de l'efficacité de l'entité
> Les nouvelles logiques d'opinions
> Les différents volets de la communication d'entreprise : interne, marque, commerciale, institutionnelle, relations presse, etc.

2. Situer la contribution de la fonction communication au service des objectifs de l'entité
> Expliquer, transmettre l'ambition
> Influer sur les opinions externes et internes
> Susciter l'engagement individuel et collectif
> Vendre, promouvoir
> Mettre en cohérence les signes (visuels, sonores) émis par l'entité

3. Identifier la raison d'être, les missions et les compétences du chargé de communication
> Veilleur, capteur
> Conseiller, tacticien
> Maître d'œuvre ou technicien
> Animateur, accélérateur des changements

4. Asseoir sa position, structurer son action
> Asseoir son positionnement vis-à-vis de la direction et du personnel
> Clarifier les attentes, les besoins
> Donner à voir sa valeur ajoutée, sa réactivité, son efficacité
> Pratiquer le partage de l'information

711 Animer un réseau de communicants

(2 jours)

Objectifs

> Mettre en place et faire monter en puissance un réseau de correspondants
> Définir un diagnostic et des objectifs
> Piloter : processus et outils méthodologiques
> Conduire un projet de communication

Publics

> Animateurs de réseaux de relais communication

Les + de cette formation

> Alternance d'études de cas, d'exposés et d'échanges
> Elaboration dynamique de méthodes et d'outils d'animation

1. Qu'entend on par réseau(x) ?
> S'accorder sur ce que recouvre l'animation de réseaux
> Comprendre la spécificité des réseaux
> Identifier les problèmes liés à l'animation des réseaux de correspondants
> Dégager les conditions de l'efficacité de l'animation d'un réseau

2. Caractériser son réseau de correspondants
> Définir son réseau
> Identifier les facteurs d'environnement ayant un impact sur la vie du réseau

3. Bâtir, enrichir un plan d'animation
> Analyser le contexte : atouts et opportunités à saisir, points faibles et risques encourus
> Cartographier les jeux d'acteurs : alliés, hésitants, passifs, opposants
> Bâtir son plan d'animation

4. Construire, compléter sa boîte à outils d'animation
> Les outils de structuration
> Les outils de communication : entretiens, réunions
> Les outils de partage d'information : newsletter, espaces collaboratifs
> Les outils de mise en œuvre d'actions coordonnées
> Les outils de suivi et d'évaluation de l'animation de réseau

712

Structurer et promouvoir le plan et les actions de communication

(2 jours)

Objectifs

> Acquérir une méthodologie pour structurer son plan et ses actions de communication
> Partager son projet de communication
> Choisir et combiner les outils ou les techniques adaptés
> Mettre au point des messages
> Présenter et promouvoir ses actions et en mesurer les effets

Publics

> Responsables de communication

Les + de cette formation

> Mises en situation et débriefing personnalisé et en groupe, cas pratiques, analyse des travaux des participants

1. Comprendre les enjeux de la communication d'entreprise

> La communication au service de l'efficacité de l'entité
> Les nouvelles logiques d'opinions
> Les différents volets de la communication d'entreprise : interne, marque, commerciale, institutionnelle, relations presse

2. Analyser le contexte pour faire émerger les besoins de communication

> Réaliser l'état des lieux : les projets, les besoins, les actions et les supports
> Recueillir l'information : documents, entretiens, études, terrain
> Préparer et conduire des entretiens

3. Construire, partager un plan de communication

> Déterminer des axes, des objectifs et des actions de communication
> Choisir la meilleure tactique
> Construire, présenter et faire partager un projet de communication

4. Choisir et combiner les modes de communication, respecter leurs règles d'usage

> Identifier les spécificités, les avantages et les inconvénients des différents modes de communication : réunions, journal, affiches, vidéos, événementiel, intranet, Web
> Combiner astucieusement des médias
> Diffuser un même message par des mots et des images, sur des supports papier, vidéo et Web

5. Mettre en œuvre et piloter des opérations

> Maîtriser l'élaboration d'un journal, l'organisation d'un séminaire ou d'un événement (étapes clés, calendrier, rôle de chacun, ressources)
> Anticiper les aléas
> S'appuyer sur des outils : rétroplanning, fiches de suivi du projet, brief
> Cartographier, caractériser les jeux d'acteurs

6. Présenter et promouvoir ses actions de communication

Communiquer, c'est aussi conduire ou faire partie d'un orchestre : donner le « la », se mettre au diapason, jouer à l'unisson en donnant sa place à chacun, premier violon, triangle ou trompette, et assumer les « couacs » !

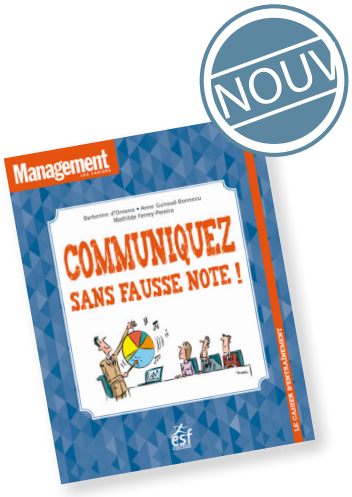
Envie de faire entendre votre musique ?

Ce cahier est fait pour vous aider à faire vos gammes et à acquérir l'agilité d'un virtuose.
Tel un maestro confiant dans vos capacités, il va vous accompagner dans vos entraînements. Pratiquez-le au rythme, et dans l'ordre qui vous convient.

Et goûtez le plaisir de jouer votre partition de concert avec les autres.



Illustration : Rachid Maraï



Communiquer pour convaincre

713

Réussir sa communication événementielle

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> Concevoir un événement
> Piloter la réalisation de l'événement
> Coordonner les différents acteurs
> Mesurer l'impact d'un événement

Publics

> Responsables de communication

Les + de cette formation

> Mises en situation et débriefing personnalisé et en groupe
> Entraînement aux 4 étapes de l'organisation d'un événement

1. Recenser les types d'événements et repérer les particularités et difficultés associées
> Identifier les 4 étapes de l'organisation d'un événement

2. Analyser la demande, concevoir l'événement
> Formaliser la demande
> Elaborer le cahier des charges
> Développer et chiffrer des propositions
> Faire valider le projet
> Analyser les besoins, bâtir le cahier des charges

3. Préparer l'événement
> Construire et animer le dispositif de pilotage
> Définir le conducteur, le parcours type du participant
> Elaborer le rétroplanning
> Médiatiser l'événement

4. Réaliser l'événement et l'après-événement
> Le rôle du chef de projet et des différents acteurs
> Les aléas, le réflexe Plan B

5. Maîtriser l'après-événement
> L'évaluation à chaud, le débriefing de l'équipe projet
> L'analyse des retombées : les différentes méthodes d'évaluation d'un événement
> Rebondir sur des actions complémentaires

714

Concevoir, rédiger et éditer une publication

(2 jours)

Objectifs

> Rédiger des textes, des communiqués de presse et des dossiers
> Fabriquer un support de communication
> Utiliser les connaissances nécessaires au développement des relations professionnelles avec le monde de l'édition et les agences de communication

Publics

> Attachés de presse, directeurs, responsables de communication

Les + de cette formation

> Etudes de cas, échanges de pratiques
> Simulations debriefs, conseils personnalisés

1. Connaître les étapes du processus de conception et d'édition d'une publication
> Les étapes, acteurs et outils du processus : demande, consultation du marché, élaboration, fabrication, évaluation
> Analyser la demande, faire préciser les messages essentiels, les cibles
> Elaborer le cahier des charges

2. Ecrire pour être lu
> Les mécanismes de la lecture
> Le message essentiel, l'angle d'attaque
> Les titres, les intertitres, les chapôs
> La structuration des messages, les plans

3. Comprendre le processus de création en communication
> La valeur ajoutée de la création dans une action de communication
> La logique de l'image
> Le processus de créativité
> Les chartes graphiques
> Les principes de mise en page, de typographie, de mise en couleurs

4. Comprendre l'univers des graphistes, pigistes, agences et imprimeries
> Les caractéristiques et les contraintes de chaque métier
> L'organisation du travail de chaque métier
> Les règles de l'art et la déontologie
> La façon d'organiser une consultation
> Les facteurs d'une collaboration réussie

715

Réaliser votre reportage de A à Z

(1 jour)

Objectifs

> Réaliser un film de 2 minutes en 2 jours
> Apprendre à cadrer
> Intégrer les 4 points essentiels du montage
> Exporter sur des plateformes de vidéo

Publics

> Toute personne souhaitant réaliser un reportage vidéo

Les + de cette formation

> Le savoir-faire d'un journaliste de télévision
> Le format court, pratique et dynamique de cette formation

1. Les bases du tournage
> Connaître la caméra
> Tenir et régler une caméra
> Cadrer une personne ou un paysage
> Positionner un interlocuteur pour l'interview
> Utiliser un pied, stabiliser un plan
> Prendre un son parfait
> Connaître les techniques de l'éclairage

2. La réussite d'un tournage
> Se positionner sur la forme et sur le fond
> Écrire son synopsis de tournage
> Choisir un casting, repérer les lieux
> Dicter des consignes claires
> Tourner en pensant au montage

3. Les recettes du montage
> Choisir un logiciel de montage adapté et intuitif
> Connaître et utiliser les 3 valeurs de plan
> Écrire un texte en montant
> Déterminer l'angle du montage
> Monter avec rythme et logique
> Poser le commentaire sur les images
> Valider le mixage
> Trouver un début et une fin

4. Conformer, exporter
> Réussir son mixage puis conformer
> Retoucher, modifier, valider
> Exporter le reportage



Animation de séminaire et livraison d'un reportage clé en main

Le séminaire ou l'événement est animé par Denis de Montgolfier, consultant Reor, et ancien journaliste à canal + et Arte, spécialiste de la communication, notamment dans les domaines de l'économie, de la santé et du handicap.

L'animateur filme les moments forts de la journée avec une mini caméra haute définition et les restitue en une heure et demie sous la forme d'un reportage vidéo de deux minutes. Chaque participant reçoit le film en fin de journée sur son téléphone portable.

Le séminaire est préparé en étroite collaboration avec ses organisateurs. Plusieurs réunions de travail permettent de déterminer avec minutie les messages à faire passer à l'assistance.

Références : Peugeot, Région Rhône-Alpes.

Communiquer pour convaincre

716

Culture digitale pour managers et dirigeants

NOUVEAU

(2 jours)

Objectifs

> Partager un langage commun autour du digital
> Développer des connaissances fondamentales autour du digital
> Comprendre les enjeux et appréhender les impacts sur son marketing et sur son organisation interne
> Connaître les principaux leviers du e-marketing et l'usage des réseaux sociaux

Publics

> Dirigeants, managers marketing et communication, chefs de projets

Les + de cette formation

> Une vision panoramique de la stratégie digitale en entreprise
> Des études de cas ciblées
> Des formateurs rompus aux techniques de communication digitale
> Exercices et cas pratiques

1. Maîtriser les fondamentaux du digital

> La révolution Internet
Exercice interactif : Quelle est cette entreprise qui a atteint son objectif de leadership en mettant Internet au cœur de son activité ?
L'histoire d'Internet : principaux repères et chiffres clés
Rupture et conséquences sur le consommateur
> Les tendances actuelles
> Focus sur le mobile / tablette
> Conclusion : définition commune de l'Internet

2. Construire sa stratégie digitale

> Intégrer Internet dans sa stratégie d'entreprise
> Matrice : en quoi Internet / le digital contribue-t-il à votre business ?
> Quels supports Web pour quelles cibles ?
> Mapping des sites / réseaux sociaux selon les cibles

3. Construire son plan d'action digital

> Plan d'action - Focus client et parcours clients
Associer solutions et indicateurs marketing communication
Parcours des solutions e-marketing
> Utilisation des réseaux sociaux. Le contenu comme clé du succès !
> e-reputation : élaborer un diagnostic

4. Impliquez les équipes

> Quelle place pour Internet dans l'organisation générale ? Ce qu'il faut faire et ne pas faire.
> Nouveaux métiers : community manager et autres

717

De la veille au 2.0 : comment contrer la rumeur

(1 jour)

Objectifs

> Acquérir une méthodologie pour la veille
> Connaître le fonctionnement des médias 2.0
> Identifier et contrer une rumeur
> Auto-évaluer et corriger ses erreurs

Publics

> Cadres dirigeants, managers, responsables communication, responsables de cellules de crise

Les + de cette formation

> Articles de presse et notes de travail sur des phénomènes de rumeurs
> Échanges
> Cas pratiques
> Exposés didactiques

1. Comprendre comment naît une rumeur

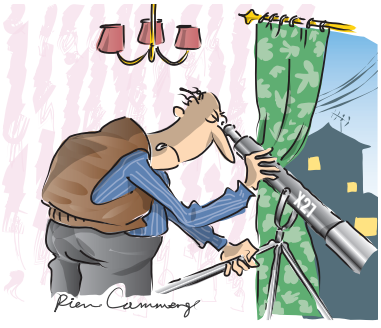
2. Les techniques pour faire face à la rumeur

3. Comprendre le phénomène de la rumeur

> Le plus ancien média du monde !
> Le fonctionnement des médias 2.0

4. Identifier et contrer une rumeur

> Mettre en place un système de capteurs capable de détecter les rumeurs dès leur apparition
> Mesurer la capacité de nuisance de la rumeur
> Décider d'un plan d'action : pas de démenti, contre-rumeurs, usage des réseaux sociaux, organiser les liens avec les journalistes
> Mettre en œuvre le plan d'action
> Rester vigilant dans la durée



– Viens voir Josette, les Guignard se sont offert le nouveau téléscope X28 avec bi-compensateur de mouvements ! Ils vont plus rater un seul détail de la vie des Martinez ! Décidément, on va plus pouvoir être tranquille chez soi ! –

718

Utiliser les réseaux sociaux avec efficacité

(1 jour)

Objectifs

> Comprendre le changement de culture lié au Web 2.0
> Connaître les principes de communication des réseaux sociaux
> Intégrer les bonnes pratiques

Publics

> Toute personne souhaitant enrichir sa vie professionnelle en utilisant efficacement les réseaux sociaux

Les + de cette formation

> Analyse interactive des sites
> Utilisation en ligne
> Accès facilité aux informations pertinentes
> Maîtrise des bonnes pratiques pour exercer sa fonction

1. Web 2.0 : les nouveaux usages du Web
> Evolution du paysage interactif et des différents publics
> Mobilité et applications
> Le Web au service des internautes
> Les blogs, la création de contenu

2. Les médias sociaux
> Historique des réseaux sociaux, chiffres, tendances
> Cartographie des différents réseaux et médias sociaux
> Fonctionnalités, inconvénients et avantages d'utilisation

3. L'utilisation de Facebook
> Profils et pages
> Fonctionnalités
> Création et animation d'une page
> Intégration de Facebook dans son site

4. L'utilisation de Twitter
> Création de compte
> Fonction et vocabulaire
> La prise de parole

5. La création d'image
> Bonnes pratiques
> Signaux d'alerte
> Erreurs à éviter
> Mesure d'impact des actions

6. La boite à outils pour faciliter son travail au quotidien

719

Rédiger pour le Web

(1 jour)

Objectifs

> Mesurer l'impact de la lecture à l'écran sur la rédaction des contenus
> Utiliser des techniques d'écriture efficace pour un site Web
> Réécrire des articles pour le Web
> Analyser des productions

Publics

> Chargés de communication, toute personne amenée à rédiger pour le Web

Les + de cette formation

> Débriefing personnalisé et en groupe
> Visites de sites, présentation d'exemples
> Atelier d'écriture

1. Identifier les caractéristiques et les contraintes de la lecture à l'écran
> Les spécificités de l'écran : un nouveau rapport au contenu, un nouveau mode de lecture
> Comportement de l'œil : efficacité et vitesse de lecture
> Les règles de concision et de lisibilité

2. Utiliser les techniques d'écriture efficace : faciliter le parcours de lecture
> Le texte reste prioritaire, mais il est lu en diagonale
> Les règles de rédaction à l'écran : les 4 C
> La nécessité de contextualiser
> Les fondamentaux de l'écriture journalistique
> L'unité sémantique autonome de la page Web
> L'ergonomie des visuels, les polices de caractère
> La fonction de l'hypertexte
> Le parcours de lecture

3. Réécrire des articles efficaces pour le Web
> Hiérarchiser l'information
> Valoriser le texte et enrichir le contenu
> De la feuille à l'écran : objectifs et contraintes

Communiquer pour convaincre

720 Optimiser ses relations avec les médias

(2 jours)

Objectifs

> Définir une stratégie de communication cohérente
> Mieux connaître le fonctionnement des médias
> Acquérir des méthodes et techniques de travail avec les journalistes
> Établir des relations de confiance réciproque avec les médias
> Maîtriser les relations presse dans les situations sensibles

Publics

> Communicants en relation avec la presse écrite et audiovisuelle : directeur ou responsable de communication, chargé de relations presse

Les + de cette formation

> Une formation animée par un journaliste de télévision professionnel
> Des analyses de communiqués de presse pour en distinguer les forces et les faiblesses
> Des cas concrets tirés de l'actualité



1. Définir une stratégie de communication cohérente

> Connaître les acteurs concernés par les relations presse
> Organiser ses relations presse et se constituer un fichier presse
> Intégrer les relations presse dans la stratégie de son organisation
> Savoir distinguer ce qui relève de la propagande, de la publicité et de la communication
> Définir et mettre en mots le message essentiel

2. Mieux connaître le fonctionnement des médias

> Connaître les spécificités des différents supports de presse et leurs contraintes
> Comprendre la logique et la déontologie du journaliste, et adapter son message
> Identifier les informations recherchées par les médias, sous quels angles

3. Acquérir des méthodes et techniques de travail avec les journalistes

> Élaborer une politique de diffusion de l'information (pas de off, embargo)
> Définir le mode de diffusion de l'information : communiqué, dossier de presse, point presse
> Savoir organiser une conférence de presse : invités, cadre, horaire, message
> Faire face à la pression médiatique et avoir le bon comportement face aux médias
> S'entraîner à la rédaction de communiqués de presse

4. Établir des relations de confiance avec les médias

> Fidéliser les médias grâce à des rapports de confiance réciproque et un esprit de collaboration
> Maîtriser sa communication : connaître les conditions d'utilisation du droit de réponse et ses limites, les alternatives au droit de réponse
> Prendre en compte l'instantanéité de l'information en mode 2.0 (Web, réseaux sociaux) : veille efficace et réactivité, détection des signaux faibles

721 Prendre la parole devant les médias

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> Connaître l'univers et les coulisses de la télévision
> Préparer, répéter avant l'enregistrement
> Se positionner et établir des choix dans les réponses
> Acquérir la meilleure posture orale et corporelle
> Convaincre, faire passer son message

Publics

> Dirigeants, cadres et communicants

Les + de cette formation

> L'expérience d'un journaliste de TV, radio et presse écrite
> Le décryptage de séquences TV
> Exercices filmés puis débriefés

1. Identifier les paramètres techniques de la TV

> La prise de vue, la prise de son, l'éclairage
> La logique du montage
> Le déclenchement d'un enregistrement
> Affirmer son droit à l'erreur
> La possibilité de stopper l'entretien
> Se protéger de l'intrusion de la caméra

2. Préparer et répéter un entretien télévisé

> Définir sa cible
> Écrire son message
> Répéter devant un caméscope
> Demander les thématiques de l'entretien
> Apaiser son interlocuteur tout en le cadrant

3. La conduite de l'interview TV, radio

> Donner le top départ
> Se faire assister
> Se concentrer et impulser son rythme
> Éviter le bavardage, argumenter
> Choisir ses questions et réponses
> Gérer le chrono et l'émotion

4. Les armes et méthodes face au reporter

> Proposer ou imposer un cadre
> Anticiper et répondre aux questions-pièges
> Utiliser le stress comme moteur
> Gérer la déstabilisation
> Faire court et percutant
> Terminer en beauté



– Nous sortons largement victorieux de ce sondage concernant les intentions de vote sur le segment de la ménagère résidant en zone franche et consommant plus de cinq fruits et légumes par jour ! –

722

Média training intensif

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> Identifier toutes les catégories de reporter
> Se positionner et répondre avec minutie
> Parler avec dynamisme, persuasion et calme
> Faire corps avec la caméra pour la dompter
> Détecter puis répondre à la déstabilisation
> Respirer et se relaxer devant la caméra

Publics

> Equipe de direction, encadrement, communicants

Les + de cette formation

> L'expérience d'un journaliste de télévision
> Entraînement systématique devant la caméra avec décryptage
> Visionnage d'interviews TV qui marchent et qui ne marchent pas

1. La caméra et la parole

> Préparer, répéter
> Écrire son message
> Accueillir et cadrer le reporter
> Apprendre à respirer et à se relaxer
> Parler court et percutant
> Amener synthèse et rythme



2. Parler juste et efficace

> 6 erreurs à éviter
> 6 techniques à utiliser
> Écouter l'autre et lui répondre
> Placer un argumentaire
> Prendre appui sur les questions
> Sélectionner ses questions et ses réponses

3. Écouter, répondre quelle que soit la question

> Demander le thème des questions
> Apprivoiser le silence
> Apprendre les techniques pour contrer la déstabilisation
> Renvoyer une question avec douceur et fermeté
> Interrompre un entretien
> Se projeter d'égal à égal avec le reporter
> Dynamiser une réponse
> Terminer en beauté
> Mettre fin à une interview

723

Communiquer en situation de crise

(2 jours)

Objectifs

> Connaître le fonctionnement d'une cellule de crise
> Activer les bons réseaux et collecter dans l'urgence les informations validées
> Gérer la pression médiatique et rédiger des communiqués de presse de crise
> Utiliser en temps de crise l'outil internet et les autres moyens de communication

Publics

> Responsables de communication, chargés de projets

Les + de cette formation

> Cas pratiques, simulations, debriefs, conseils personnalisés
> Apports de méthodes

1. Comprendre la problématique de la gestion des crises

> Nature, spécificités et caractéristiques des crises
> Pourquoi et comment une crise éclate-t-elle ?
> L'environnement et la pression médiatiques lors des crises
> L'identification des risques et des sujets sensibles
> Les stratégies de communication lors des crises
> Les facteurs clés de la communication (compassion, action, transparence)

2. Situer le rôle des différents acteurs lors des crises

> Le rôle du chargé de communication lors des crises
> Les 10 commandements de la communication de crise

3. Comprendre le fonctionnement d'une cellule de crise

> L'intérêt, les objectifs et les rôles de la cellule de crise
> Les membres de la cellule de crise et des autres acteurs
> L'organisation et le fonctionnement de la cellule de crise
> Points clés du succès en matière de communication de crise

4. S'entraîner à gérer la pression médiatique

> Les bons comportements et les bonnes attitudes face à la presse en temps de crise
> Les règles d'or de l'interview du journaliste
> Affronter le feu des médias (règle des 4C)
> Rédiger des communiqués de presse de crise

5. Utiliser les outils de communication en temps de crise

> Internet, autres moyens : règles d'usage et conseils pratiques

Communiquer pour convaincre

724 La communication engageante : faire évoluer les comportements

(2 jours)

Objectifs

> Communiquer de façon à amener quelqu'un à modifier librement une opinion ou à adopter librement un comportement
> Renforcer l'impact des actions de sensibilisation et d'éducation

Publics

> Managers, chefs de projets, responsables de communication

Les + de cette formation

> Analyse de situations, études de cas issus d'expériences des participants
> Présentation d'expériences probantes et de résultats parlants

1. Les mécanismes de la communication engageante
> L'information et l'argumentation sont nécessaires mais pas suffisantes
> Les limites de la communication persuasive pour changer les comportements: pourquoi des campagnes de sensibilisation produisent-elles peu d'effets ?
> Les décalages entre les croyances, les opinions et les comportements

2. Favoriser le passage des idées aux actes
> La psychologie de l'engagement
> Les principes de base : obtenir un premier acte peu coûteux (rarement refusé), avant d'en solliciter un second beaucoup plus coûteux (plus difficile à obtenir)
> Le contexte de liberté, le caractère public de l'acte
> La déontologie de la communication engageante
> Retours d'expériences et résultats : où, quand et comment la démarche engageante est-elle efficace ?

3. Augmenter les chances d'obtenir ce que l'on souhaite de quelqu'un, sans recourir à l'argumentation ni à l'autorité
> Les questions à se poser : Qui dit quoi ? A qui ? Comment ? Avec quel effet ? En faisant faire quoi à la cible ? Quels sont les actes préparatoires à obtenir de cette cible ? Quelle identification de l'action est à promouvoir ?
> Le principe du pied dans la porte
> La technique de la porte-au-nez
> Ne vous sentez pas obligé, vous êtes libre de...

4. Optimiser des campagnes d'information et de sensibilisation
> Exemples d'application
> Identifier des actes préparatoires engageants
> Construire un argumentaire persuasif
> Analyse d'échanges fondés sur la communication engageante

725 Prendre la parole en public pour convaincre

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> Se connaître face aux autres
> Gagner en confiance
> Regarder, sentir l'assistance
> Faire mouche avec un message
> Mettre en valeur un contenu
> Devenir persuasif, chaleureux et juste
> Intégrer l'image et l'histoire
> Jouer et être complice avec son public

Publics

> Toute personne prenant la parole

Les + de cette formation

> L'expérience d'un journaliste de télévision
> L'utilisation et le décryptage par la vidéo
> Le visionnage à la télé des paroles qui marchent et de celles qui ne marchent pas



1. L'importance de la préparation
> Écrire son message
> Bâtir un plan
> Rédiger des fiches de rattrapage
> Répéter devant le caméscope
> Identifier ses faiblesses
> Se convaincre du bienfait apporté à l'autre
> Se positionner clairement

2. Se lancer, faire corps avec son auditoire
> Découvrir sa voix, son corps, sa projection
> Utiliser son trac
> Chercher des alliés
> Faire réagir l'auditoire
> Gérer le silence, gérer son souffle
> Répondre aux questions et aux objections

3. Dynamiser, incarner une parole
> Prendre toute sa place, être convaincu
> Utiliser plusieurs tempo
> Ralentir, accélérer, questionner
> Aller chercher celui qui dort
> Anticiper et contrer la déstabilisation
> Produire une émotion véritable
> Posséder une gestuelle propre et efficace

726

Maîtriser son identité numérique

NOUVEAU

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> Comprendre les enjeux de l'identité numérique
> Maitriser les fondamentaux de l'analyse de l'identité numérique d'une entreprise
> Définir le plan d'action pour améliorer et nourrir son identité numérique

Publics

> Dirigeants, managers marketing et communication, chefs de projets

Les + de cette formation

> Une étude complète des bonnes pratiques
> Des exercices pour appréhender sereinement sa présence sur le Web

1. Maîtriser les enjeux de l'identité numérique
> Comprendre les fondamentaux de la révolution du Web 2.0
> Connaître les éléments qui nourrissent l'identité numérique
> Différencier identité numérique et *e-reputation*

2. Identifier les opportunités et les risques sur Internet
> Prendre connaissance des expériences : cas pratiques et impact de la *e-reputation* sur les entreprises et sur son activité
> Proposer des solutions et méthodes

3. Analyser l'identité numérique
> Maîtriser les outils d'analyse et les indicateurs mis à disposition sur le Web
> Critères qualitatifs et quantitatifs
> Etablir le diagnostic préalable

4. Construire son plan d'action
> Définir les objectifs et indicateurs associés
> Identifier et actionner les leviers
> Fédérer les équipes autour du projet
> Analyser les résultats et faire des ajustements



– J'ai 4 355 nouveaux amis qui viennent dîner samedi soir, qu'est-ce que je vais bien pouvoir leur faire en dessert ? –

727

Constuire sa stratégie de communication digitale

NOUVEAU

(2 ou 3 jours)

Objectifs

> Comprendre les enjeux du digital dans la stratégie d'entreprise
> S'appuyer sur les tendances actuelles
> Maîtriser les différentes étapes de la construction de sa stratégie digitale

Publics

> Dirigeants, managers marketing et communication, chefs de projets

Les + de cette formation

> Une vision panoramique de la stratégie digitale en entreprise
> Des études de cas ciblées
> Des formateurs rompus aux techniques de communication digitale

1. Maîtriser les fondamentaux du digital
> L'ADN de l'internet : échange, partage, et construction collective
> (R)Evolutions : ruptures et conséquences sociétales, économiques
> Le Web 2.0 : l'individu au cœur du changement
> Les tendances actuelles

2. Poser les fondations de sa stratégie digitale
> Définir les enjeux et les objectifs
> Identifier et débloquer les freins
> Lancer et utiliser le diagnostic
> Construire et partager un référentiel commun

3. Connaître son public
> Identifier et s'appuyer sur les critères d'arbitrage de l'internaute
> Identifier et s'appuyer sur les usages : outils, contenus et motivations

4. Intégrer le digital dans l'organisation de l'entreprise
> Prérequis à la réussite des projets digitaux
> Faire adhérer les parties prenantes
> Intégrer les nouveaux métiers digitaux au sein des équipes

5. Analyser les retours
> Sélectionner les indicateurs pertinents
> Utiliser les indicateurs et faire des ajustements

Communiquer pour convaincre

728

Le manager, acteur de la communication

(1 ou 2 jours)

Objectifs

> Situer la valeur ajoutée de la communication
> Identifier les différents volets de la communication managériale
> Élaborer la communication associée à son management
> Travailler avec des communicants

Publics

> Managers intermédiaires et de proximité

Les + de cette formation

> Mises en situations
> Exposés participatifs
> Cas pratiques, conseils personnalisés

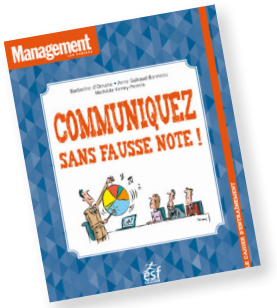
1. Pourquoi communiquer ?
> La communication au service de l'efficacité de l'entité
> Les nouvelles logiques d'opinions
> Les différents volets de la communication d'entreprise : interne, marque, commerciale, institutionnelle, relations presse



2. La communication managériale
> Une des attentes prioritaires des salariés
> Expliquer, transmettre l'ambition, influer sur les opinions
> Susciter l'engagement individuel et collectif
> Prendre conscience de ses atouts et de ses biais personnels

3. Elaborer, suivre, évaluer la communication associée au management de l'entité
> Déterminer les sujets qui nécessitent une communication
> Identifier les cibles qui font pencher la balance
> Faire mouche avec des messages qui touchent
> Choisir le moment et le moyen adapté
> Construire son tableau de bord

4. Fonctionner efficacement avec des communicants
> Déterminer les missions à leur confier
> Consolider leur positionnement
> Partager les informations utiles
> Passer des commandes
> Valider des actions et supports de communication



729

Fluidifier les relations transversales entre les services

NOUVEAU

(2 jours)

Objectifs

> Fluidifier la communication interservices
> Gagner en efficacité globale
> Améliorer les relations interpersonnelles

Publics

> Managers opérationnels, équipes projet, membres d'un service

Les + de cette formation

> Des ateliers de résolution de problèmes en commun
> Les équipes fixent elles-mêmes leurs objetifs personnels et collectifs
> Une prise de conscience collective favorisée par l'approche participative

1. Comprendre et intégrer les rôles et fonctions de chacun
> Définir sa place dans son équipe, celle de l'équipe dans sa direction et celle de la direction dans son organisation
> Redéfinir la plateforme stratégique de son service : vision, mission, enjeux
> Faire le point sur les missions des autres services et identifier les points d'incertitudes à lever
> Se questionner sur les rôles de chacun et son périmètre d'action

2. Adopter une posture constructive et bienveillante
> Mettre en place un système de communication formel et informel
> Faciliter le partage d'information au sein du service et entre les services
> Communiquer avec assertivité
> Adopter un mode de résolution de problèmes opérationnel

3. Etre moteur dans l'optimisation des processus
> Identifier les intérêts communs et établir le SWOT des relations interservices
> Prendre en compte les enjeux de l'autre et pratiquer l'échange de compétences
> Avoir conscience de son rôle dans la fluidité des processus
> Mettre en place un dispositif d'amélioration continue

730

La communication, ça s'évalue !

(2 jours)

Objectifs

> Identifier les notions de mesure de la performance en communication
> Maîtriser des techniques de mesure de la performance
> Bâtir un dispositif d'évaluation

Publics

> Responsables de communication, managers

Les + de cette formation

> L'étude de cas concrets proposés par les participants
> Apports théoriques et méthodologiques au fur et à mesure des échanges

1. Situer les enjeux et les volets de l'évaluation de la performance en communication
> Mesurer les résultats : notoriété, compréhension, adhésion
> Mesurer la pertinence de la démarche
> Mesurer l'efficience des opérations

2. Bâtir un dispositif d'évaluation au service de l'action
> Choisir des indicateurs de mesure simples et approfondis
> Mettre au point son dispositif : évaluer quoi, à quel moment, comment, dans quel but ?
> Identifier les outils utiles : entretiens, techniques de représentation, quizz, questionnaires

3. Elaborer son tableau de bord
> Un tableau de bord pour qui et dans quel but ?
> Les points clés de son élaboration et de son utilisation

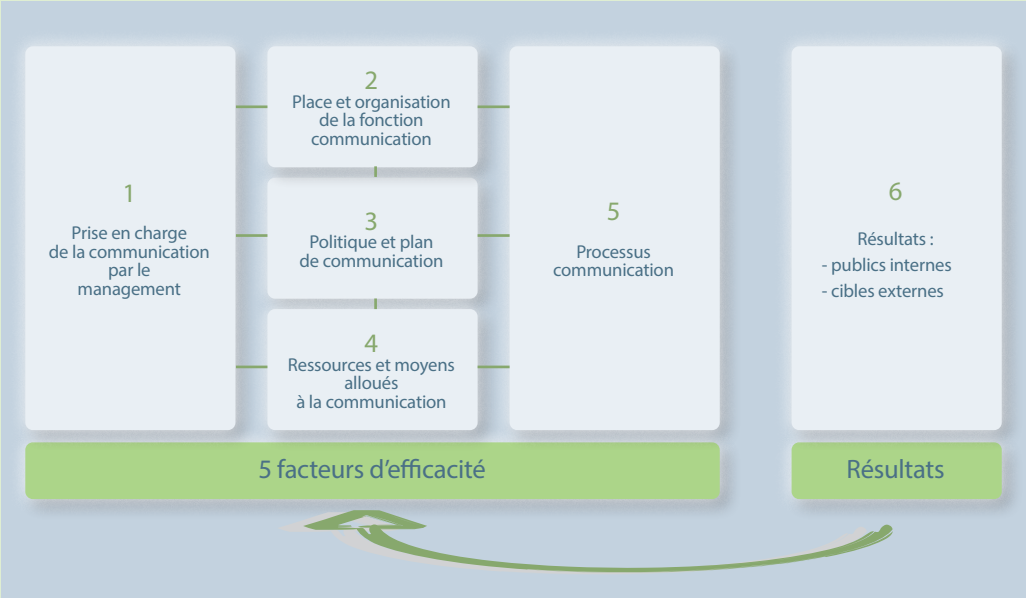
4. Organiser et exploiter une enquête qualitative ou quantitative simple
> Organiser une enquête qualitative : guide d'entretien, conduite des entretiens, analyse de contenu
> Réaliser une enquête quantitative simple : échantillon, questionnaire, administration, dépouillement et analyse des résultats
> Auto-évaluer le système de communication

Un outil opérationnel au service de la performance en communication

Reor propose un outil d'auto-évaluation aux équipes de direction permettant d'analyser la place, le fonctionnement et les résultats du système de communication.

Pour chacun des 5 facteurs ci-contre, les membres de l'équipe de direction évaluent une dizaine de critères.

La mise en commun et la confrontation des points de vue permettent de construire un plan d'amélioration continue du système de communication.



Des exemples de formations Reor sur mesure

Forts de notre savoir-faire en ingénierie de formation, nous sommes en mesure de construire avec vous des formations adaptées à votre contexte spécifique. Faites-nous part de vos projets.

Les avantages d'une formation sur mesure :

Un interlocuteur unique dédié qui vous accompagne, de la définition des besoins et du cahier des charges au suivi de la formation, en passant par la conception à vos côtés du programme pédagogique et des cas spécifiques.



Un cocktail de solutions pour accompagner les managers

Directeurs, responsables de service, encadrants de proximité et chefs de projet, tous sont confrontés à la nécessité de piloter ou d'accompagner des évolutions de missions et/ou de fonctionnement. Pour leur faciliter la tâche, un panel de solutions leur est proposé : des ateliers du management, des cafés du management, des conférences, des webinaires, des accompagnements collectifs de service, des séminaires de direction.

Ancrer des pratiques de management transversal et de pilotage du changement



Ce réseau national dédié à l'édition pédagogique pour les acteurs et les usagers du système éducatif fait sa mue. Les managers, acteurs clés des évolutions de fonctionnement, planchent ensemble sur le management transversal, le pilotage et l'accompagnement du changement. En parallèle les personnels se voient proposer des journées d'échange et de réflexion sur la façon de mieux vivre ces changements.



Accompagnement de l'élaboration d'un projet de direction

Reor accompagne l'équipe de direction de cette entité technique dans la structuration de sa démarche en :

> animant son séminaire de réflexion sur sa plate forme stratégique et ses orientations à 8-10 ans : la raison d'être de la direction, ses missions, ses métiers, son positionnement, ses valeurs professionnelles,

> approfondissant l'analyse du contexte, dans le cadre d'un diagnostic partagé,

> guidant l'encadrement dans la définition des objectifs opérationnels (à 2-3 ans) et en tenant compte des orientations et de l'analyse du contexte,

> conduisant des groupes de travail associant l'encadrement et les agents dans la mise au point de plans d'action (projets à 1-2 ans), de fiches actions, fondées sur la matrice des responsabilités (RACI).

Parler à la presse : un exercice délicat pour les cadres d'un service public



En situation de crise, les cadres responsables des relations avec les usagers de ce service public sont souvent amenés à répondre à des interviews. Ils manquent d'habitude et d'expertise et certains redoutent l'exercice. Il convient de leur donner des outils percutants et rapidement opérationnels.

Un consultant, journaliste professionnel de Reor écoute les cadres, pose un diagnostic et propose des solutions concrètes et immédiates : diapositives, reportages télévision, utilisation du théâtre forum pour jouer plusieurs scénarios. Les cadres acquièrent des techniques rigoureuses de réponses synthétiques aux médias et découvrent l'univers des acteurs de la presse.



Présentiel et e-learning pour prendre en main un nouvel intranet

Pour accompagner le lancement du nouvel intranet, cet opérateur ferroviaire met en place un dispositif léger de formation à distance destiné aux contributeurs, afin de leur garantir une parfaite appréhension des principes, concepts et fonctionnements du portail, ainsi que des journées de prise en main de l'intranet en présentiel.



Formation des HR Business Partners

L'une des principales divisions de cette entreprise souhaite rationaliser l'organisation et le fonctionnement des services RH en clarifiant le rôle de chacun et en spécialisant les fonctions.
Dans ce cadre une formation est destinée aux HR Business Partners pour leur permettre :
> d'identifier clairement les enjeux et les objectifs de leur fonction,
> d'acquérir les méthodes et outils nécessaires à son exercice,
> de maîtriser les différentes situations relationnelles et les postures qu'ils seront amenés à rencontrer.

Nouvelle dynamique de fonctionnement d'équipe



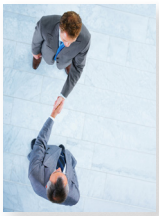
De façon à rétablir le bon fonctionnement d'une unité de service social, une réflexion collective est menée par l'équipe en place sur ses modes de coopération interpersonnelle. Cette démarche aboutit à la mise en œuvre d'un plan d'action consacré à l'amélioration de la communication interne, la prévention des conflits et l'entraide. Des formations-actions sont décidées et conçues collectivement, avec l'aide de Reor, pour appuyer cette démarche.



Ateliers de prévention des risques psychosociaux

Deux jours durant, les risques psychosociaux sont au centre des échanges des 40 cadres de proximité : que recouvrent-ils ? Quels sont les personnes et fonctions exposées ? Quelles actions mettre en place ? Jusqu'où aller en tant que cadre, à qui et comment passer le relais ?
Les journées aiguisent les prises de conscience, confortent des pratiques de prévention embryonnaires. Des plans d'action s'élaborent.

Le document unique, démarche structurée de maîtrise des risques professionnels



Cette Caisse Nationale de Sécurité Sociale comprend de nombreux sites dans toute la France.
Elle recouvre des activités diversifiées : administratives, accueil du public, centres d'appels téléphoniques, de gestion des ressources humaines, informatiques, logistiques et techniques.
L'évaluation des risques professionnels, qui constitue la première démarche structurée de maîtrise de ces risques, a été rendue obligatoire pour les établissements publics administratifs depuis la réforme récente du Code du Travail. Reor procède à l'inventaire de l'ensemble des risques identifiés dans chaque unité de travail pour la santé et la sécurité des salariés.



Attentifs ensemble à la prévention des conflits

Face à l'augmentation des incivilités des usagers et des tensions entre les personnels, ce Conseil Régional et cette Caisse d'Assurance Retraite déploient très largement des formations à la prévention et la gestion de conflits. 200 à 400 cadres et non-cadres bénéficient de ces dispositifs. L'enjeu est d'ancrer une culture partagée de prévention des conflits.

Intégrer le développement durable dans la conception et la mise en œuvre des projets



Ce Conseil Général a engagé une démarche de développement durable. En attestent un Agenda 21, un Plan Climat Energie, l'éco-conditionnalité des aides, etc. Des principes à l'action, il s'agit d'outiller les chefs de projet impactés par ces orientations. Des journées-ateliers leur facilitent la prise en main des outils maison de conception de projets éco-responsables.

Mes notes personnelles

Quelles sont les évolutions de l'environnement auxquelles mon organisation va être confrontée ?

Quels éléments influent sur le besoin de compétences :
> stratégie, attentes des clients-bénéficiaires ?
> modernisation des techniques ?
> résultats à atteindre ?
> dysfonctionnements ?
> évolution des organisations ?
> climat social ?
> évolution des personnels ?

Quelles sont les compétences requises ?

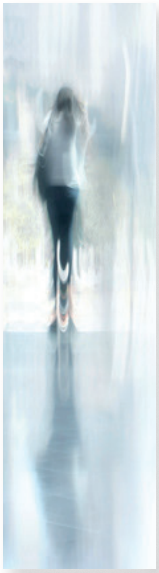
Quelles sont les compétences à :
> entretenir ?
> développer ?
> introduire ?

Quelles formations organiser en priorité :
> en interne ?
> avec l'appui d'un organisme extérieur ?

Compte personnel de formation

Depuis le 1er janvier 2015, le DIF est remplacé par le compte personnel de formation (CPF)

Alimenté chaque année, il permet de capitaliser jusqu'à 150 heures de formation. Attaché à la personne à partir de 16 ans et tout au long de la vie active jusqu'a la retraite, il a pour ambition d'accroître le niveau de qualification de chacun et de sécuriser le parcours professionnel. Le CPF peut faire l'objet d'abondements par un OPCA (Organisme paritaire collecteur agréé) ou un OPACIF (Organisme paritaire agréé au titre du congé individuel de formation), entre autres.





Contact :
Christine Giraud
Responsable développement
01 45 46 19 00
christine.giraud@reor.fr
www.reor.fr

Crédits photos : Reor, Shutterstock, Fotolia

Reor
191, avenue Aristide Briand 94230 Cachan ■ téléphone : 01 45 46 19 00 ■ www.reor.fr
RCS B Créteil 314 238 437 – Siret : 314 238 437 00052 – NAF 7022Z. S.A.S. à capital variable avec un capital minimum de 100 000 €.
Capital de 252 820 €.