



# Catalogue Formation 2012

## Cycles et stages INTER

CAT-GII-INTER-C. 16-1-12-V01

GII – SC – Capital 126 532 € – RCS Paris : D 319 740 700 – N° SIRET : 319 740 700 00020  
N° TVA intracommunautaire : FR 73 319740700 – N° FC 11 75 04 12 575  
9 place Jacques MARETTE – 75015 PARIS – Tél : +33(0)1 45 30 18 73 – Fax : +33 (0)1 45 30 50 10  
[www.gii.fr](http://www.gii.fr) – [info@gii.fr](mailto:info@gii.fr)



# LES FORMATIONS DE GII\*

*\* L'ensemble des stages de Formation de GII sont éligibles au DIF.*

## Les Formations INTER

- › Les stages INTER offrent une souplesse dans la gestion des demandes individuelles
- › Participer à un stage INTER, c'est privilégier :
  - Une réponse aux besoins
  - Une liberté d'expression dans un contexte sans enjeux auprès d'un auditoire bienveillant
  - Un enrichissement professionnel et personnel par l'apport d'expériences variées
  - L'ouverture à des cultures d'entreprises différentes

Les Formations INTER sont des espaces d'expérimentation uniques en leur genre. Elles permettent aux managers et à leurs collaborateurs d'intégrer en toute sécurité de nouveaux principes d'action qu'ils pourront mettre en pratique dès leur retour dans l'entreprise.

## Les Formations INTER/INTRA

- › L'opportunité pour un responsable de faire participer à un stage INTER, à des tarifs privilégiés, 3 à 4 personnes de son entreprise regroupées autour d'une problématique commune.
- › La possibilité de les faire profiter des avantages de l'INTER, notamment celui de pouvoir échanger avec des participants d'autres entreprises et de bénéficier ainsi de l'apport de pratiques différentes.

## Les Formations INTRA

- › Des APPLICATIONS SUR MESURE, génériques issues des formations INTER ou spécifiques, prenant en compte les problématiques particulières de l'entreprise.
- › Des ATELIERS d'expérimentation, d'entraînement et d'approfondissement sur des thématiques choisies.

## Les Formations CERTIFIANTES et Coursus d'ACCRÉDITATION

- › Un Cycle INTER de « PRATICIEN PNL HUMANISTE » sur 2 ans
- › Un Coursus d'ACCREDITATION à la démultiplication du cycle INTER « CLÉS POUR MANAGER AUJOURD'HUI » (CMA), Niveaux 1 & 2

## Les Journées « FOCUS »

### Une occasion pour

- › Les DRH, DF, RF et Directeurs de réfléchir sur les besoins émergents et d'anticiper ainsi sur les enjeux qui se poseront demain à leur entreprise
- › Approfondir ensemble sur une journée une thématique novatrice
- › Créer un véritable partenariat de réussite en participant à la veille technologique de GII

# LES FORMATIONS PAR FILIÈRES DE COMPÉTENCES

## DÉVELOPPEMENT MANAGERIAL

### Cycles INTER fondamentaux

- **LES CLÉS DU MANAGEMENT AUJOURD'HUI :**
  - › Niveau 1 : Se manager pour manager les autres
  - › Niveau 2 : Manager en souplesse
- **PUISSANCE ET POTENTIEL :**
  - › Niveau 3 : Manager au Présent
  - › Niveau 4 : Manager en Puissance
  - › Niveau 5 : Manager Porteur de sens

### Stages INTER/INTRA spécifiques

- › Déléguer avec efficacité
- › Être manager coach  
*une nouvelle compétence managériale*
- › Faire preuve de courage managerial
- › Mener des Entretiens d'Évaluation & de Développement

### Applications INTRA génériques

- › Bien démarrer dans son management
- › Manager à distance
- › Manager les changements  
*(Déménagement, restructuration, fusion...)*

### Applications INTRA spécifiques

- › Actions CODIR
- › Asseoir son leadership
- › Fiabiliser son recrutement
- › Maîtriser les clés du management transversal
- › Manager dans le changement

## DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS & DES ÉQUIPES

### Cycles/Stages INTER fondamentaux

- **TRAVAILLER ENSEMBLE AUTREMENT ET MIEUX :**
  - › Niveau 1 : Mieux se connaître pour bien travailler en équipe
  - › Niveau 2 : Communiquer pour coopérer en souplesse
- › Se libérer des « convictions » limitantes
- › Développer son intelligence relationnelle
- **CLARIFIER SA MOTIVATION ESSENTIELLE :**
  - › 1ère partie : Préciser sa motivation essentielle
  - › 2ème partie : Concrétiser sa motivation essentielle

### Stages INTER/INTRA spécifiques

- › Accéder à la fonction d'encadrement
- › Conduire un projet
- › Le manager, créateur de motivation

### Applications INTRA génériques

- › Animer une équipe performante
- › Apprendre à travailler ensemble
- › Passer d'ingénieur à manager
- › Remotiver son équipe après restructuration
- › Responsabiliser son équipe

### Applications INTRA spécifiques

- › Conduire son équipe dans le changement
- › Manager une équipe à distance
- › Mieux communiquer avec sa hiérarchie

# LES FORMATIONS PAR FILIÈRES DE COMPÉTENCES

## EFFICACITÉ PERSONNELLE & COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

### Stages INTER fondamentaux

- > Ecouter pour communiquer
- > Communiquer avec impact
- > Professionnaliser son accueil  
*au téléphone ou en face à face*

### Stages INTER/INTRA spécifiques

- > Conduire une réunion efficace
- > Développer sa créativité au quotidien
- > Gérer son temps et ses priorités
- > Moi, l'argent & la prospérité
- > Oser s'affirmer
- > Réussir ses négociations

### Applications INTRA génériques

- > Développer une « communication relationnelle »  
*avec son client*
- > Organiser ses équipes et son temps de travail
- > Savoir gérer les priorités et les urgences

### Applications INTRA spécifiques

- > Oser la « Clown R'évolution »
- > Participer efficacement à son entretien d'évaluation
- > Présence, parole, efficacité
- > Relation client pour non commerciaux

## GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

### Cycles/Stages INTER fondamentaux

- > Prévenir et gérer le stress
- > Gérer les incivilités et les agressivités  
*verbales et physiques*
- > Manager son stress et celui de ses collaborateurs
- > Manager la vulnérabilité au travail

### Stages INTER/INTRA spécifiques

- > Accueillir en situation difficile
- > Prévenir et gérer les conflits
- > Réussir une relation commerciale en situation tendue

### Applications INTRA génériques

- > Etre une personne ressource pour son équipe
- > Gérer les troubles de stress  
*post agressions*
- > Manager les situations difficiles
- > Préserver la relation client en temps de crise

### Applications INTRA spécifiques

- > Accompagner ses collaborateurs  
*victimes d'agression*
- > Faire face au choc d'une agression violente
- > Se libérer du choc d'une agression violente  
*verbale (menace de mort) ou physique*

# LES FORMATIONS PAR FILIÈRES DE COMPÉTENCES

## GESTION DES DIVERSITÉS DANS L'ENTREPRISE

### Cycles/Stages INTER fondamentaux

- **SENIORS+ :**
- › Le défi des seniors, *Viellir ou Grandir ?*
- › Pratiquer un management interculturel
- › Intégrer et manager la diversité *dans l'entreprise*

### Stages INTER/INTRA spécifiques

- › Anticiper et gérer les conflits liés aux diversités
- › Développer un management intergénérationnel

### Applications INTRA génériques

- › Manager des seniors
- › Manager les jeunes générations
- › Manager un projet international
- › Piloter le transfert de compétences intergénérationnelles : *Comment identifier la compétence clé à sauvegarder*
- › Réussir son parcours d'intégration *dans l'entreprise*

### Applications INTRA spécifiques

- › Construire une équipe interculturelle
- › Faire converger les cultures *dans une fusion/acquisition*
- › Intégrer des seniors dans son équipe
- › Partir de l'entreprise avec sérénité

## ATELIERS (1 jour / 1 application)

### Thématiques génériques

- **Applications spécifiques des cycles CMA et TEAM (1 & 2) :**
- › Dynamiser les équipes
- › Gérer un conflit
- › Optimiser ses compétences managériales

### Thématiques spécifiques

- **Applications opérationnelles :**
- › Bien réussir son entretien d'évaluation
- › Communiquer en situation d'enjeu
- › Réaliser un entretien d'évaluation et développement
- › Stress et créativité

## Formations CERTIFIANTES et CURSUS D'ACCREDITATION

- › Cursus d'Accréditation à la démultiplication du Cycle INTER « Clés pour Manager Aujourd'hui » : CMA - niveaux 1 & 2
- › Cycle « Praticien PNL Humaniste » 2011-2012

## Journées « FOCUS » (RF, DRH, Directeurs...)

- › L'approche PREDOM, *un levier majeur pour les ressources humaines*
- › Le GRID, *clé du développement du leadership dans les équipes projet*
- › Les DRH face aux risques psychosociaux

## LES PARCOURS PERSONNALISÉS

La possibilité de construire des itinéraires pédagogiques en INTER à partir de stages fondamentaux complétés par des stages spécifiques.

### Des parcours d'intégration rapides

Les parcours personnalisés permettent aux individus de se mettre au niveau de leurs co-équipiers, de combler des lacunes antérieures consécutives à un manque de formation, de s'acculturer aux référentiels de l'entreprise qu'ils viennent d'intégrer, de s'adapter rapidement à une nouvelle prise de poste ou de prendre plus de « densité » personnelle.

### Des cursus « Formation Métiers » allant à l'essentiel

Les parcours personnalisés offrent aux entreprises une formation métier complète et concrète centrée sur les besoins opérationnels de l'individu avec des stages courts aux effets cumulatifs.

## EXEMPLES DE PARCOURS PERSONNALISÉS

CYCLES/STAGES INTER fondamentaux + STAGES INTER/INTRA spécifiques

<b>Dirigeants</b>	<b>CYCLE CMA 1&amp;2 / PUISSANCE ET POTENTIEL 3 – 4 – 5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Déléguer avec efficacité</li> <li>&gt; Développer un management intergénérationnel</li> <li>&gt; Développer son intuition</li> </ul>
<b>Manager certifié</b>	<b>CYCLE CMA 1 &amp; 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mener un entretien d'évaluation &amp; de Développement</li> <li>&gt; Manager dans le changement</li> </ul>
<b>Vendeurs / Acheteurs</b>	<b>ÉCOUTER POUR COMMUNIQUER</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réussir une relation commerciale en situation tendue</li> <li>&gt; Réussir ses négociations</li> <li>&gt; Moi, l'Argent &amp; la Prospérité</li> </ul>
<b>Pôle Accueil</b>	<b>PROFESSIONNALISER SON ACCUEIL, au téléphone et en face à face</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accueillir en situation difficile</li> <li>&gt; Oser s'affirmer</li> </ul>

## LES ATELIERS

### Une journée d'apprentissage par l'action pour une intégration maximale

Les mises en situation sur thématiques opérationnelles ciblées et filmées permettent aux stagiaires d'accélérer leur processus d'apprentissage.

- > Atelier expérientiel avec entraînements intensifs sur cas réels
- > Débriefing à chaud par les acteurs et les observateurs
- > Apports méthodologiques en situation
- > Modélisation sur les options les plus performantes
- > Validation des nouveaux comportements acquis

## EXEMPLES D'ATELIERS THEMATIQUES 1 Journée

- > Bien réussir son entretien d'évaluation
- > Dynamiser les équipes
- > Communiquer en situation d'enjeu
- > Gérer un conflit
- > Optimiser ses compétences managériales
- > Réaliser un entretien d'évaluation et développement
- > Stress et créativité

## LES INTERVENANTS DE GII

### Une équipe d'intervenants seniors sur toute la France

#### Consultants et Formateurs seniors

- Expérience d'au moins 10 ans en entreprise
- Formés par GII à travers un cursus d'accréditation validé par Michel LORA
- Complémentarité de compétences et d'expertises

#### Formateurs et Intervenants experts dédiés

- Aux interventions d'urgence
- A la gestion du stress professionnel et des situations difficiles
- A la prévention des risques psychosociaux

#### 2 Centres de Formation

- GII-Paris et GII-Villersexel

## LA POLITIQUE QUALITE DE GII

GII est convaincu que « les changements collectifs durables reposent sur l'individu » et que « l'humain se situe au cœur de la performance des entreprises »

C'est pourquoi la Politique Qualité de GII porte un soin tout particulier à l'évolution des compétences relationnelles et managériales, car « la façon dont on fait ou fait faire les choses est aussi importante sinon plus que ce que l'on fait ».

### SES VALEURS

La Politique Qualité de GII se décline à travers des valeurs partagées par l'ensemble des intervenants et des membres de l'équipe de GII, dont les 5 valeurs de base suivantes :

- **Lucidité et Discernement** : Mieux se connaître pour mieux communiquer, collaborer et manager
- **Intelligence des situations** : Agir avec justesse en respectant son ressenti dans toute situation
- **Responsabilité individuelle et Co - Responsabilité collective** : dans toute action où la personne est impliquée
- **Réalisation/Accomplissement** : Trouver du sens à son travail, quelque soit son niveau de responsabilité et sa fonction
- **Esprit de Service** : Observer, écouter et agir sans juger

### SES ENGAGEMENTS QUALITE

#### GII s'engage auprès de ses clients à leur assurer

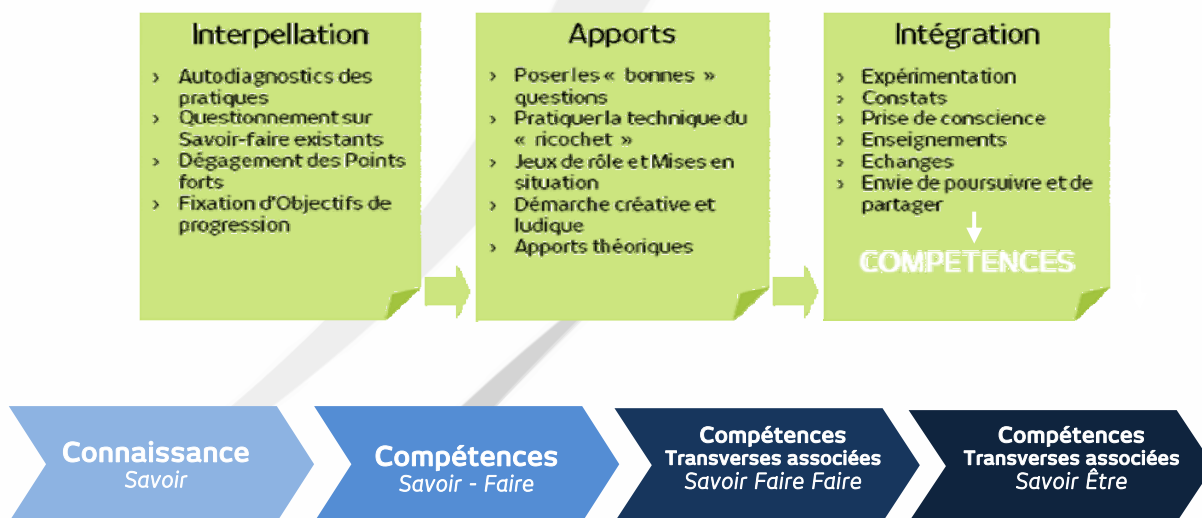
##### Des Intervenants experts et dédiés

- Des consultants et formateurs seniors formés aux processus et aux méthodes pédagogiques de GII
- Des formateurs dédiés capables d'accompagner les stagiaires pas à pas dans l'appropriation de leur expertise
- Des interventions adaptées à chaque participant grâce à une approche multi référentielle
- Un accompagnement et un suivi des stagiaires PRE et POST- formation à travers Form'Agir

##### Une pédagogie « innovante » à forte valeur ajoutée

- Une conception pédagogique réalisée par GII dont le processus pédagogique est centré sur la recherche et l'expérimentation d'options opérationnelles ajustées à chaque participant
- La création d'outils pédagogiques à partir des techniques et découvertes les plus récentes en matière d'apprentissage, des neurosciences et de la « Psychologie positive »
- La création de nouvelles offres de formation à partir de l'évolution sociétale (textes de lois sur le stress professionnel, la prévention des RPS, la gestion de la vulnérabilité au travail...)

## LE PARCOURS APPRENANT DE GII



GII assure la conception pédagogique de ses produits de formation.

A ce titre tous les documents, outils ou supports de formation, quelle que soit leur forme - écrite, graphique, informatique ou autre - relatifs au savoir-faire et aux méthodes de GII ainsi qu'à leur développement sont la propriété exclusive de celui-ci. GII détient sur ses ouvrages tous les droits de propriété intellectuelle et matérielle.

## LE PROCESSUS D'INTERVENTION DE GII

### Le Processus-type GII

Depuis 30 ans, GII améliore son processus d'intervention en alliant la recherche de l'efficacité professionnelle avec le développement de compétences relationnelles et comportementales soutenues par le plaisir de partager et de travailler ensemble.

Axé sur la personne agissant dans un contexte professionnel et sa capacité à opérer les changements nécessaires à l'évolution de ses compétences, ce processus repose sur une forte implication des participants; c'est pourquoi GII limite idéalement la taille des groupes en formation de 8 à 12 stagiaires.

GII propose une approche ludique et interactive des situations, conjuguant plaisir d'apprendre et rigueur conceptuelle.

### La Méthodologie-GII

La méthodologie pédagogique de GII repose sur une pratique d'accompagnement individuel dans une dynamique collective de groupe, ce qui permet au formateur de traiter les problématiques individuelles rencontrées par les participants dans le cadre du travail en groupe.

La formation, essentiellement active, pratique et participative, est centrée sur la prise de recul quelles que soient les situations rencontrées, tout en proposant des options de résolution très opérationnelles.

Le programme comporte autodiagnostic, exercices de réflexion personnelle, échanges en sous-groupes, mises en situation filmées, analyses, apports théoriques, ainsi qu'un Livret Pédagogique reprenant les points essentiels du stage,

### L'Évaluation-GII

- > Une évaluation à chaud réalisée grâce à un tour de table.
- > Une fiche d'évaluation remplie par chaque stagiaire et remise ensuite à l'entreprise ; Elle porte sur son degré de satisfaction par rapport à l'atteinte des objectifs de formation, aux temps forts du stage et aux points à améliorer.
- > Un questionnaire de « bilan de mise en œuvre » en début de toute session de reprise de formation après un intervalle de retour sur le terrain (cycle INTER ou Formation INTRA).
- > Une Attestation de Fin de Formation, remplie par chaque stagiaire à l'issue de sa formation et signée par le formateur, validant les acquis de sa formation.

# CALENDRIER INTER - 2012

DEVELOPPEMENT MANAGERIAL																
CYCLES/STAGES	TITRES CYCLES/STAGES	DURÉE / TARIF	LIEUX	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	
CYCLES INTER fondamentaux	Se manager pour manager les autres CMA - Niveau 1	3 jours 1 530 €	Paris	18-20	8-10	7-9	18-20	9-11	6-8			12-14	3-5	14-16	5-7	
			Villersexel							4-6						
			Nantes			7-9		9-11						3-5		5-7
	Manager en souplesse CMA - Niveau 2	3 jours 1 630 €	Paris		1-3	14-16	25-27	23-25	13-15				19-21	10-12	21-23	12-14
			Villersexel							10-12						
			Nantes				25-27		13-15				19-21		21-23	
Manager au présent P & P - Niveau 3	4 jours 2 190 €	Villersexel	10-13							24-27					18-21	
Manager en puissance P & P - Niveau 4	4 jours 2 190 €	Villersexel					3-6						23-26			
Manager porteur de sens P & P - Niveau 5	4 jours 2 190 €	Villersexel								17-20	21-24					
STAGES INTER & INTER/INTRA spécifiques	Déléguer avec efficacité	2 jours 1 375 €	Paris			22-23							18-19			
	Etre Manager coach	2 jours 1 375 €	Paris	26-27									8-9			
	Faire preuve de courage managérial	2 jours 1 375 €	Paris				23-24								10-11	
	Mener des Entretiens d'Évaluation et de Développement	2 jours 1 375 €	Paris			26-27							25-26			

DEVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS & DES EQUIPES																
CYCLES/STAGES	TITRES CYCLES/STAGES	DURÉE / TARIF	LIEUX	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	
CYCLES & STAGES INTER fondamentaux	Mieux se connaître pour bien travailler en équipe TEAM - Niveau 1	3 jours 1 400 €/1 pers 1 200 €/2 pers 1 000 €/3 pers	Paris	18-20	8-10	7-9	18-20	9-11	6-8			12-14	3-5	14-16	5-7	
			Nantes			7-9		9-11					3-5		5-7	
			Lille			8-10		18-20					12-14		14-16	
	Communiquer pour coopérer en souplesse TEAM - Niveau 2	3 jours 1 500 €/1 pers 1 300 €/2 pers 1 100 €/3 pers	Paris		1-3	14-16	25-27	23-25	13-15				19-21	10-12	21-23	12-14
			Nantes				14-16	25-27	23-25	13-15			19-21	10-12	21-23	12-14
Se libérer des « convictions » limitantes	3 jours 1 680 €	Paris					11-13					26-28				
		Villersexel														
Développer son intelligence relationnelle	3 jours 1 680 €	Paris										19-21				
		Villersexel														
Clarifier sa motivation essentielle	4 jours ou 2 jours + 2 jours	2 140 € ou 1 375 € x 2	Paris			13-14	12-13	16-17	21-22				10-11	8-9		
STAGES INTER & INTER/INTRA spécifiques	Accéder à la fonction d'Encadrement	2 jours 1 375 €	Paris		6-7			21-22					15-16		3-4	
	Conduire un projet	2 jours 1 375 €	Paris					3-4					1-2			
	Le manager Créateur de motivation	2 jours 1 375 €	Paris						21-22						17-18	

# CALENDRIER INTER - 2012

## EFFICACITE PERSONNELLE & COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

CYCLES/STAGES	TITRES DES STAGES	DURÉE / TARIF	LIEUX	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
STAGES INTER & INTER/INTRA fondamentaux	Ecouter pour Communiquer	2 jours 1 375 €	Paris				12-13		21-22			10-11		19-20	
	Communiquer avec impact	2 jours 1 375 €	Paris			29-30		21-22					1-2		20-21
	Professionaliser son accueil au téléphone ou en face à face	2 jours 1 375 €	Paris				5-6					24-25			
STAGES INTER & INTER/INTRA spécifiques	Conduire une réunion efficace	2 jours 1 375 €	Paris					3-4					15-16		
	Développer sa créativité au quotidien	2 jours 1 375 €	Paris		13-14							20-21			
	Gérer son temps & ses priorités	2 jours 1 375 €	Paris			22-23							18-19		
	Moi, l'Argent et la Prospérité	2 jours 1 375 €	Paris Villersexel	23-24											
	Oser s'affirmer	2 jours 1 375 €	Paris						25-26						17-18
	Réussir ses négociations	2 jours 1 375 €	Paris					14-15						5-6	

## GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

CYCLES/STAGES	TITRES DES STAGES	DURÉE / TARIF	LIEUX	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
STAGES INTER & INTER/INTRA fondamentaux	Prévenir et Gérer le stress	2 jours 1 375 €	Paris			1-2			4-5			17-18		8-9	
	Gérer les incivilités et les agressivités verbales et physiques	2 jours 1 375 €	Paris			19-20			18-19			20-21		12-13	
	Manager son stress et celui de ses collaborateurs	2 jours 1 375 €	Paris			1-2			4-5			17-18		8-9	
	Manager la vulnérabilité au travail	2 jours 1 375 €	Paris	23-24								3-4			
STAGES INTER & INTER/INTRA spécifiques	Accueillir en situation difficile	2 jours 1 375 €	Paris				5-6					24-25			
	Prévenir et Gérer les conflits	2 jours 1 375 €	Paris			19-20								12-13	
	Réussir une relation commerciale en situation tendue	2 jours 1 375 €	Paris						25-26						3-4

# CALENDRIER INTER - 2012

## GESTION DES DIVERSITES DANS L'ENTREPRISE

CYCLES/STAGES	TITRES CYCLES/STAGES	DURÉE / TARIF	LIEUX	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
STAGES INTER & INTER/INTRA fondamentaux	SENIORS + Le défi des seniors : Vieillir ou Grandir ?	2 jours 1 375 €	Paris		13-14		16-17					10-11			10-11
	Pratiquer un management interculturel	2 jours 1 375 €	Paris	16-17			23-24			2-3				5-6	
	Intégrer et Manager la diversité dans l'entreprise	2 jours 1 375 €	Paris		16-17				11-12			20-21		19-20	
STAGES INTER & INTER/INTRA spécifiques	Anticiper et Gérer les conflits liés aux diversités	2 jours 1 375 €	Paris			5-6						3-4			
	Développer un management intergénérationnel	2 jours 1 375 €	Paris			26-27									3-4

## FORMATIONS CERTIFIANTES et CURSUS D'ACCREDITATION

CYCLES CURSUS	TITRES CYCLES/CURSUS	DURÉE / TARIF	LIEUX	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
CURSUS	Cursus d'Accréditation CMA 1 & 2	Tarifs/ Catalogue 2012	Paris Villersexel	Dates des stages CMA 1&2 et P&P3 : Se reporter au Calendrier INTER 2012, Filière « Développement managérial »											
CYCLES	Cycle de Certification 2011/2012 PRATICIEN PNL HUMANISTE (19 jours)	Entreprises 5 140 € Individuels (Consulter Gii)	Paris 2011 2012	26-27		28-30		23-25	27-29			26-28		26-27	23-25

## JOURNEES «FOCUS»

JOURNÉES	TITRES DES JOURNÉES	DURÉE / TARIF	LIEUX	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
Journées « FOCUS »	L'APPROCHE PREDOM <i>Un levier majeur pour les RH</i>	1 jour 510 €	Paris Lille	20 20								3 3			
	Le GRID, <i>Clé du développement du leadership dans les équipes projet</i>	1 jour 510 €	Paris		24				8					26	
	LES RH FACE AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX	1 jour 510 €	Paris	13				21				28			

# LES CLÉS DU MANAGEMENT AUJOURD'HUI – CMA Niveau 1

## Se manager pour manager les autres



### Public

Managers opérationnels, Managers de proximité, Chefs de projet...

### Objectifs

- > Se positionner en tant que manager
- > Découvrir son style de management et l'adapter à ses collaborateurs
- > Renforcer les outils de base du management : Ecouter et Communiquer
- > Créer des relations constructives dans un esprit de coopération
- > Se donner des axes de progrès

## Contenu

### Réalisation

#### Durée

3 jours, soit 21 heures

#### Animation

Michel LORA/Consultants seniors

#### Dates & Lieux 2012

##### Paris

18-20 janvier

8-10 février

7-9 mars

18-20 avril

9-11 mai

6-8 juin

12-14 septembre

3-5 octobre

14-16 novembre

5-7 décembre

##### Villersexel

4-6 juillet

##### Nantes

7-9 mars

9-11 mai

3-5 octobre

5-7 décembre

##### Île de la Réunion

20-22 février

#### Coût 2012

1 530 € HT

### Identifier les paramètres en jeu dans la gestion d'une situation

- > Savoir définir l'instance prioritaire : Moi, l'Autre et le Contexte
- > Faire la part des comportements conscients / inconscients : L'iceberg
- > Adapter son comportement à la situation : action, réaction, pro-action
- > Maintenir l'équilibre entre ses 3 modes opératoires : Penser – Agir – Ressentir

### Se positionner en tant que manager

- > Appréhender les différentes fonctions du manager
- > Découvrir sa posture managériale privilégiée par rapport à l'autre
- > Savoir l'adapter en fonction du contexte et de ses interlocuteurs
- > Identifier les 3 besoins fondamentaux de ses collaborateurs et savoir y répondre : Positionnement – Structure – Reconnaissance
- > Renforcer les comportements favorisant l'autonomie de ses collaborateurs

### Ecouter et Communiquer : Deux compétences de base du management

- > Prendre conscience de son « cadre de référence » : Accueillir le point de vue de l'autre
- > Reconnaître son canal de communication habituel ainsi que celui de son interlocuteur
- > Distinguer relation d'Objet / relation de Personne
- > Développer son intelligence relationnelle : Passer de la communication à la relation
- > Critiquer ou dire « non » sans démotiver

### Créer des relations constructives et Développer un esprit de coopération

- > Expérimenter l'importance du ressenti dans la prise de décision : Faire la part entre effectivité et affectivité
- > Comprendre le rôle central des émotions comme moteur de l'action
- > Développer un climat de confiance : Passer de la méfiance à la confiance
- > Développer l'esprit de coopération : Donner du feed-back constructif au quotidien

### Se donner des axes de progrès

- > Faire le bilan de sa pratique de responsable au quotidien
- > Se fixer des objectifs prioritaires
- > Construire son plan d'action

*Pour plus d'efficacité, Il est conseillé de suivre le stage Niveau 2 « Manager en souplesse » environ un mois après celui-ci.*

# LES CLÉS DU MANAGEMENT AUJOURD'HUI – CMA Niveau 2

## Manager en souplesse



### Public

Manager ou Responsable ayant suivi le niveau 1 « Se manager pour manager les autres » du cycle « LES CLÉS DU MANAGEMENT AUJOURD'HUI »

### Objectifs

- > Développer les compétences de ses collaborateurs
- > Répondre aux besoins d'évolution spécifiques de son équipe
- > Développer des relations saines et fédératrices
- > Renforcer l'intelligence émotionnelle de ses collaborateurs
- > Se donner des axes de progrès

## Contenu

### Réalisation

#### Durée

3 jours, soit 21 heures

#### Animation

Michel LORA/Consultants seniors

#### Dates & Lieux 2012

##### Paris

1-3 février  
14-16 mars  
25-27 avril  
23-25 mai  
13-15 juin  
19-21 septembre  
10-12 octobre  
21-23 novembre  
12-14 décembre

##### Villersexel

10-12 juillet

##### Nantes

25-27 avril  
13-15 juin  
19-21 septembre  
21-23 novembre

#### Coût 2012

1 630 € HT

### Accompagner le développement de ses collaborateurs

- > Connaître le processus de développement de l'individu
- > Identifier les 4 phases de développement d'un collaborateur : compétences/maturité
- > Adapter son « style » de management aux besoins de ses collaborateurs
- > Identifier les critères à prendre en compte pour adapter son style de management : Oser la directivité – Doser la participation – Susciter l'engagement
- > Repérer les niveaux pertinents d'intervention
- > Favoriser la responsabilité et l'initiative de ses collaborateurs

### Développer des relations saines et fédératrices dans l'équipe

- > Identifier les « jeux psychologiques » et les « conflits » qui se jouent dans l'équipe
- > Savoir éviter ou sortir d'une relation piégée ou bloquée
- > Se doter de repères communs en fixant des règles du jeu
- > Sanctionner les comportements « hors jeu »
- > Agir comme un facilitateur et construire la confiance

### Renforcer l'intelligence émotionnelle de ses collaborateurs

- > Identifier le ressenti émotionnel de ses collaborateurs et ses signaux
- > Repérer l'impact des émotions sur la performance individuelle et collective
- > Savoir mettre les émotions de son équipe au service de la réalisation des objectifs
- > Prendre en compte la dimension émotionnelle comme facteur de motivation
- > Renforcer l'intelligence relationnelle de ses collaborateurs
- > Apprendre à formuler des critiques positives
- > Savoir dire « non » sans démotiver

### Se donner des axes de progrès

- > Faire le bilan de sa pratique de responsable
- > Se fixer des objectifs prioritaires
- > Construire son plan d'action

# PUISSANCE ET POTENTIEL – PP Niveau 3

## Manager au Présent



### Public

Toute personne ayant suivi les niveaux 1 et 2 des cycles « LES CLÉS DU MANAGEMENT AUJOURD'HUI » ou « TRAVAILLER ENSEMBLE AUTREMENT ET MIEUX »

### Objectifs

- > Comprendre les « vrais » motifs de ses choix et de ses comportements
- > Identifier l'influence des expériences passées sur ses décisions présentes
- > Intégrer le passé pour n'en garder que le meilleur
- > Donner du sens à son passé pour créer du nouveau, professionnel et personnel
- > Mener à bien ses objectifs en manageant avec aisance et légèreté

## Contenu

### Réalisation

#### Durée

4 jours, soit 28 heures

#### Animation

Michel LORA

#### Dates & Lieux 2012

Villersexel

10-13 janvier

24-27 juillet

18-21 décembre

#### Coût 2012

2 190 € HT

### Désamorcer les schémas mentaux et émotionnels issus du passé

- > Identifier son « scénario de vie »
- *Travail guidé* : Apprendre à s'ancrer dans le présent
- > Relier Processus de croissance /Processus du changement
- > Identifier les étapes du développement : Où je me situe aujourd'hui ?
- > Repérer les « Messages bloquants » qui freinent son évolution
- > Identifier et pratiquer les « Messages qui permettent de réussir »
- > Faire le lien entre les schémas mentaux et émotionnels récurrents et les « jeux de pouvoir »
- > Opter pour la réalité et le pragmatisme

### Renforcer sa sécurité intérieure

- > Accroître sa capacité de centration et de gestion de ses émotions
- > Développer une meilleure écoute (présence, attention, concentration, mémoire)
- > Savoir mobiliser toutes ses énergies pour agir
- > Savoir poser un problème sans en faire « une affaire personnelle »
- > Augmenter sa capacité à confronter avec « justesse »
- > Savoir désamorcer ou dénouer les tensions ou conflits
- > Mieux discerner et gérer les priorités

### Fonctionner en économie de réussite

- > Obtenir le « meilleur résultat » en fonction de la situation et des protagonistes
- > Fluidifier les processus d'exécution
- > Savoir faire les recadrages nécessaires en temps utile
- > Capitaliser les bonnes pratiques
- > Faire vivre les projets qui réussissent
- > Valoriser la transmission d'information
- > Mettre en place les ajustements conjoncturels : Faciliter les changements d'objectifs, nouveaux recrutements, nouvelles activités...

# PUISSANCE ET POTENTIEL – PP Niveau 4

## Manager en Puissance



### Public

Toute personne ayant suivi le niveau 3 « Manager au présent » du cycle « PUISSANCE ET POTENTIEL » ou le stage « Se libérer des convictions limitantes »

### Objectifs

- › Identifier et gérer ses émotions ou savoir être relié à soi-même
- › Intégrer son ressenti comme source de motivation et de réalisation
- › Développer son intelligence relationnelle

## Contenu

### Réalisation

#### Durée

4 jours, soit 28 heures

#### Animation

Michel LORA

#### Dates & Lieux 2012

Villersexel

3-6 avril

23-26 octobre

#### Coût 2012

2 190 € HT

### Identifier et gérer ses émotions ou savoir être relié à soi-même

- › Identifier le rôle et les fonctions des émotions
- › Identifier ses schémas émotionnels récurrents : *autodiagnostic*
- › Repérer ses croyances limitantes concernant les émotions dites « négatives »
- › Se confronter avec son « ombre » : accueillir ses émotions « non apprivoisées »
- › Savoir reconnaître et accepter les manifestations physiques de ses émotions
- › Développer sa conscience émotionnelle : le phénomène de la résonance émotionnelle
- › Savoir distinguer les émotions non adaptées à une situation ou au contexte
- › Utiliser l'échelle émotionnelle : passer de l'échec au succès

### Intégrer son « ressenti » comme source de motivation et réalisation

- › Passer de la réaction émotionnelle à l'action juste : pratiquer l'espace-réponse
- › Savoir utiliser l'outil de la responsabilité émotionnelle en situation
- › Expérimenter l'impact du mode « ressenti » sur ses décisions d'action
- › Savoir utiliser le processus de recentrage émotionnel en situation
- › Savoir distinguer ses besoins de ses demandes sabotées ou posées
- › Savoir faire le lien entre son système de croyances et ses émotions non apprivoisées
- › Passer du conflit à la confrontation positive : communiquer sans violence
- › S'ouvrir à la créativité relationnelle : communiquer à partir de la position Témoin
- › S'entraîner au « calme mental » : ancrage, centration et respiration

### Développer son intelligence relationnelle

- › Connaître les besoins relationnels fondamentaux des individus et savoir y répondre
- › Faire la différence entre communication et relation
- › Être en relation : Altérité, Cadre de référence et Iceberg de la conscience
- › Savoir pratiquer la responsabilité relationnelle : la gestion des 3 pôles de la relation
- › Trouver la « bonne distance » ou savoir créer de « bons liens »
- › Ecouter autrement : la pratique de l'écoute « empathique »
- › Être présent à l'autre : intuition, attention, intention
- › Développer l'approche intuitive des situations : passer du ressenti au « senti »
- › Intégrer le langage du corps ou comment comprendre l'autre derrière les mots
- › Croître en relation : la loi de l'attraction dans les relations
- › Développer la relation confiante : expérimenter la « pleine conscience »

# PUISSANCE ET POTENTIEL – PP Niveau 5

## Manager Porteur de sens



### Public

Toute personne ayant suivi le niveau 4 « Manager en puissance » du cycle « PUISSANCE ET POTENTIEL » ou le stage « Développer son intuition »

### Objectifs

- > Identifier ses motivations essentielles
- > Définir sa Raison d'Être
- > Exercer un management porteur de sens, cohérent et lucide
- > Faire émerger ses actions à partir de son « centre apaisé »

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
4 jours, soit 28 heures

**Animation**  
Michel LORA

**Dates & Lieux 2012**  
Villersexel  
17-20 juillet  
21-24 août

**Coût 2012**  
2 190 € HT

*« Introduire  
le parfum de l'Être dans le Faire »  
Eckhart TOLLE*

### Faire parler le passé

- > Explorer son archétype Masculin : tirer les enseignements de l'influence du Modèle paternel
- > Explorer son archétype Féminin : tirer les enseignements de l'influence du Modèle maternel
- > Faire émerger les premiers éléments de sa raison d'Être
- > Identifier les étapes significatives de son parcours de vie
- > En tirer les dynamiques sous-jacentes

### Se reconnecter à sa « motivation intrinsèque »

- > Distinguer Motivation intérieure et Motivation extérieure
- > Être pleinement conscient de la « motivation fondamentale »
- > Clarifier les « zones de flou » dans les situations actuelles
- > Valider ses motivations essentielles ou en faire émerger d'autres
- > Choisir « ce qui compte pour moi » actuellement
- > Repérer « ce qui me fait vibrer »

### Agir à partir de sa Raison d'Être

- > Affiner ce qui a du sens pour soi en se projetant dans le futur
- > S'approprier une grille de lecture opérationnelle, point de repères immédiats
- > Rédiger sa raison d'être
- > Prendre conscience des résistances à sa concrétisation qui vont se présenter
- > Définir ses premières orientations d'action et ses moyens de réalisation
- > Faire émerger ses actions à partir de son « centre apaisé »

# DÉLÉGUER AVEC EFFICACITÉ



## Public

Directeurs, managers, chefs de groupe, managers à distance, chefs de projet...

## Objectifs

- > Concevoir la délégation comme un outil de management
- > Faire de la délégation un outil efficace de gestion du temps
- > Adapter la délégation en fonction de ses collaborateurs
- > Développer la motivation de ses collaborateurs par la délégation
- > Fédérer les énergies et les compétences

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

**Dates & Lieux 2012**  
Paris  
22-23 mars  
18-19 octobre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Concevoir la délégation comme outil de management

- > Faire le lien entre délégation et gestion du temps
- > Identifier les effets de la délégation sur ses collaborateurs

### Intégrer le processus de la délégation

- > Définir la délégation et sa finalité
- *Etat des lieux :*
- > Identifier ses réactions, comportements et attitudes face à la délégation
- > Identifier ses freins et ses difficultés face à la délégation
- > Identifier ses ressources personnelles face à la délégation
- > Identifier les enjeux cachés de la délégation
- *Exercice filmé :* Mise en place d'une délégation selon une situation vécue ou à vivre

### S'approprier les règles de la délégation

- > Pourquoi déléguer ? Motivations et notions de devoir, mission, capacités et ressources
- > Que déléguer ? Définition des tâches et du périmètre
- > A qui déléguer ? Compétences, disponibilité, sécurité, motivation
- > Comment déléguer ? Type, contrat et information
- *Analyse des situations filmées précédemment*

### Déléguer avec réussite

- > Connaître les enjeux et les personnes à qui l'on délègue
- *Exercice filmé :* Définition d'objectifs et de contrôle
- > Donner de l'autorité
- > Proposer du soutien
- > Suivre la délégation : suivi, réajustement et / ou contrôle
- > Faire confiance et renforcer l'équipe

### Déléguer avec efficacité

- > Fixer les limites de la délégation
- > Définir des objectifs clairs et mesurables (MALIN ou SMART)
- *Analyse des exercices filmés*
- > Evaluer le profil de son équipe et son degré d'évolution

# ÊTRE MANAGER COACH

## une nouvelle compétence managériale



### Public

Managers opérationnels, managers de proximité...

### Objectifs

- > Distinguer et associer deux rôles : Dire quoi faire et faire saisir comment faire
- > Faire accéder ses collaborateurs à leurs ressources
- > Les accompagner dans l'atteinte de leurs objectifs et la réalisation de leurs potentiels
- > Susciter un changement comportemental bénéfique au collaborateur, au manager et à l'organisation

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

*Pratiquer les diverses phases du processus coach, en alternant situations de cadrage managérial et situations de coaching.*

**Dates & Lieux 2012**  
**Paris**  
26-27 janvier  
8-9 octobre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Développer une méthodologie de coach

- > Connaître les clés pour gérer l'émotionnel et les différences de représentation
- > Savoir proposer un questionnement orienté projet : vers quoi ? comment ?
- > Développer une méthodologie de coach utilisable au quotidien : étapes et points clés du processus d'accompagnement
- > Mettre au point sa propre manière de faire : éviter les pièges relationnels, écouter l'autre, augmenter la confiance de l'autre, ne pas plaquer ses solutions

### Être manager coach, une nouvelle compétence managériale

- > Savoir développer le niveau de confiance manager - collaborateur
- > Rendre plus performants et autonomes ses collaborateurs
- > Faciliter la demande directe chez ses collaborateurs et non l'attente de l'aide
- > Accroître l'explicitation et la précision dans les reportings
- > Pratiquer la délégation plus facilement et mieux
- > Faire passer ses collaborateurs de « bons » à « meilleurs »
- > Faciliter et accompagner les changements nécessaires

### Être manager coach, un nouveau métier

- > Faire la part entre son positionnement de manager et son rôle de coach : Périmètre, modalités
- > Choisir la méthodologie de coaching adaptée aux nécessités de l'activité
- > Savoir se poser les bonnes questions
- > Passer du constat au contrat et du contrat à la réalisation
- > Connaître les 5 étapes et les 5 points clés du coaching de collaborateurs

*Apprendre à passer  
d'un registre de manager  
à un registre de coach.*

# FAIRE PREUVE DE COURAGE MANAGERIAL



## Public

Tous les managers qui souhaitent disposer d'outils et de processus pour aborder plus sereinement des situations difficiles et en faire des occasions de progresser

## Objectifs

- > Lâcher les comportements de « survie » inappropriés face à des situations difficiles ou déstabilisantes au quotidien
- > Affronter la peur de l'impopularité, de l'échec et de l'inconnu
- > Identifier les points forts de sa personnalité sur lesquels s'appuyer
- > Comment développer la compétence appelée « le courage managérial »
- > Aborder toutes les situations avec authenticité

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Michel LORA/Consultants seniors

**Dates & Lieux 2012**  
Paris  
23-24 avril  
10-11 décembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Développer une perception lucide

- > Identifier les pressions externes : hiérarchie, collaborateurs, clients, actionnaires...
- > Identifier les pressions internes : mesurer le poids de sa propre histoire
- > En tirer les enseignements opérationnels
- > Qu'est-ce que le « courage managérial » ? Identifier les différentes représentations
- > Accepter l'autre dans sa différence
- > Avoir conscience de soi pour être plus disponible à l'autre et plus lucide sur le contexte
- > Clarifier son fonctionnement émotionnel : en faire un outil pour une action juste

### Identifier dans son quotidien ce qui génère la peur

- > Identifier ses peurs : de soi – de l'autre – du conflit – du changement – de la peur  
→ *Mises en situation : Comment faire avec ?*
- > Prendre conscience de ses propres perturbations émotionnelles : apprendre à se centrer
- > S'ouvrir sur l'autre et le contexte - En tenir compte au mieux  
→ *Mises en situation : Comment se comporter dans un contexte de restructuration, de plan social...*

### Trouver du courage

- > Augmenter sa souplesse de réaction en allant chercher les ressources nécessaires
- > Développer de nouvelles options – Accéder à des ressources insoupçonnées  
→ *S'entraîner à leur mise en œuvre*
- > Agrandir sa zone de confort : oser sortir de l'habituel – Expérimenter des ressources nouvelles – Repousser sa limite d'inconfort

### Adopter une stratégie à moyen et long terme

- > Savoir Identifier les situations à forte pression
- > Elaborer des stratégies à mettre en œuvre dans les cas impliquant des enjeux de survie collective
- > Renforcer progressivement sa « sécurité intérieure » : L'alimenter par les réussites
- Améliorer sa relation à l'inconnu
- > Développer l'esprit de coopération : donner du feed-back constructif au quotidien

### Mettre en œuvre son courage

- > Répondre aux deux questions existentielles : comment faire ? Comment être ?
- > Gagner en estime de soi
- > Développer de bonnes pratiques managériales
- > Se réaliser : passer de la dépendance à l'autonomie

# MENER DES ENTRETIENS D'ÉVALUATION et de Développement - EED



## Public

Managers, collaborateurs, responsables d'encadrement...

## Objectifs

- > Identifier et maîtriser le processus, le contenu et les points clés de l'entretien
- > Acquérir les outils relationnels et comportementaux facteurs d'efficacité dans l'entretien d'évaluation et de développement (EED)
- > Savoir trouver des issues positives face à des situations nouvelles et/ou délicates

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

**Dates & Lieux 2012**  
**Paris**  
26-27 mars  
25-26 octobre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Faire l'état des lieux sur sa pratique de l'entretien

- *Questionnaires et échanges sur les pratiques*
- > Comprendre l'utilité de l'EED : A quoi sert-il ? Pour qui est-il utile ?
- > Distinguer EED et entretien de recadrage ou de management
- > Assurer la structuration et le déroulé optimum d'un EED : se doter d'un canevas sécurisant
- > Gérer les situations délicates engendrées par l'aspect émotionnel des échanges
- > Lever les réticences, dénouer les défiances, analyser les démotivations

### Maîtriser la dimension technique de l'entretien

- > Cadrer le contexte et les enjeux de l'entretien
- > Maîtriser le processus de l'entretien : phases successives, éléments clés, supports
- > Recueillir les aspirations et attentes du collaborateur, les faire émerger si nécessaire
- > Détecter les besoins non exprimés afin de prévenir des résistances non formulées
- > Evaluer avec le collaborateur, ses réussites, ses stratégies de réussite, les enseignements à tirer des « non-réussites », ses marges de progression
- > Déterminer, avec lui, des objectifs basés sur des critères pertinents

### Développer la dimension relationnelle de l'entretien

- > Savoir annoncer l'entretien au collaborateur
- > Instituer un moment privilégié d'échange et d'expression : lever les ambiguïtés et les zones de flou et ajuster les points de vue
- > Mettre en oeuvre les comportements adaptés en fonction des phases de l'entretien
- > Renforcer sa capacité à inscrire l'entretien dans son quotidien de manager
- > S'entraîner à conduire les différentes phases : annonce, préparation, accueil
- *Mises en situation: Conduire l'EED dans une démarche de questionnement : accueil et reconnaissance du point de vue du collaborateur*

### Utiliser l'EED comme un outil de management

- > Faire le bilan des réussites : points de vue collaborateur vs manager
- > Savoir faire émerger une stratégie de réussite : facteur déclanchant, facteur décisif
- > Savoir faire l'inventaire des marges de progression : côté collaborateur/côté manager
- > Savoir tirer un enseignement d'un « échec »
- > Déterminer des objectifs avec le collaborateur : s'approprier les différentes étapes
- Définir l'utilité de la fixation d'objectifs
- Identifier les critères des « bons » objectifs : typologies SMART, MALIN...
- Fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs

### Se fixer des axes de progression personnelle

- > Se donner des axes de progrès
- > Construire son plan d'action
- > Elaborer son tableau de bord

# TRAVAILLER ENSEMBLE AUTREMENT ET MIEUX – TEAM Niveau 1

## Mieux se connaître pour bien travailler en équipe



### Public

Membres d'équipes, collaborateurs

### Objectifs

- > Communiquer de façon constructive
- > Comprendre son propre fonctionnement et celui des autres
- > Savoir poser ses limites tout en respectant les besoins des autres
- > Mieux gérer ses émotions et les exprimer de manière appropriée et efficace
- > Trouver l'attitude juste dans les situations difficiles

## Contenu

### Réalisation

#### Durée

3 jours, soit 21 heures

#### Animation

Consultants seniors

#### Dates & Lieux 2012

##### Paris

18-20 janvier

8-10 février

7-9 mars

18-20 avril

9-11 mai

6-8 juin

12-14 septembre

3-5 octobre

14-16 novembre

5-7 décembre

##### Nantes

7-9 mars

9-11 mai

3-5 octobre

5-7 décembre

##### Lille

8-10 février

18-20 avril

12-14 septembre

14-16 novembre

#### Coût 2012

1 400 € HT x 1 pers

1 200 € HT x 2 pers

1 100 € HT x 3 pers

### Se positionner de façon juste dans l'équipe

- > Se positionner par rapport à l'autre en tenant compte du contexte
- > Sortir de ses automatismes « limitants » et développer des comportements producteurs de résultat
- > Savoir poser ses limites tout en respectant les autres

### Développer des relations saines et fédératrices

- > Identifier les étapes de développement de l'individu
- > Savoir se situer par rapport aux autres membres de l'équipe
- > Discerner les attentes et besoins spécifiques de chacun et savoir y répondre
- *Autodiagnostic* : identifier son canal de communication dominant
- > Identifier sa dynamique relationnelle en situation de stress
- > Savoir utiliser le canal de communication le plus approprié

### Concevoir l'équipe comme un « fort potentiel en mouvement »

- > Développer les comportements les mieux adaptés aux autres et aux situations
- > S'affirmer et s'exprimer en respectant le point de vue de l'autre
- > Reconnaître la contribution individuelle et collective de chacun : aller vers plus d'autonomie et de responsabilité
- *Entraînement* : Mises en situation sur cas concrets apportés par les participants

### Prendre du recul face aux situations difficiles

- *Autodiagnostic* : Identifier ses réactions face aux situations difficiles
- > Pratiquer le recul nécessaire pour les accueillir afin de les transformer
- > Acquérir des outils pour faire face aux tensions et aux situations ressenties comme tendues ou difficiles
- > Développer le sens du négociable et « non négociable » : Transmettre le « non négociable » de façon acceptable
- > Présenter et transmettre ses idées : savoir obtenir des résultats par adhésion

### Elaborer son plan d'action individuel

- > Mettre en place son plan d'action
- > Se donner des axes de progrès
- > Elaborer son tableau de bord

*Pour plus d'efficacité, nous recommandons de suivre la seconde partie du programme « Communiquer pour coopérer en souplesse », dans les 3 mois.*

# TRAVAILLER ENSEMBLE AUTREMENT ET MIEUX – TEAM Niveau 2

## Communiquer pour coopérer en souplesse



### Public

Membres d'équipes et collaborateurs ayant suivi le niveau 1 « Mieux se connaître pour bien travailler en équipe » du cycle « TRAVAILLER ENSEMBLE AUTREMENT »

### Objectifs

- > Construire ou consolider son engagement au sein de l'équipe
- > Ecouter pour communiquer et coopérer autrement
- > Savoir s'affirmer et s'exprimer au sein de l'équipe
- > Développer l'efficacité et la réussite collectives

## Contenu

### Réalisation

#### Durée

3 jours, soit 21 heures

#### Animation

Consultants seniors

#### Dates & Lieux 2012

##### Paris

1-3 février  
14-16 mars  
25-27 avril  
23-25 mai  
13-15 juin  
19-21 septembre  
10-12 octobre  
21-23 novembre  
12-14 décembre

##### Nantes

25-27 avril  
13-15 juin  
19-21 septembre  
21-23 novembre

##### Lille

14-16 mars  
23-25 mai  
10-12 octobre  
12-14 décembre

#### Coût 2012

1 500 € HT x 1 pers  
1 300 € HT x 2 pers  
1 100 € HT x 3 pers

### Renforcer son propre engagement au sein de l'équipe

- *Questionnaire* : identifier ses comportements - réflexes
- > Identifier ses facteurs de stress internes
- > Se donner les autorisations nécessaires pour retrouver plus de souplesse dans ses échanges
- > Repérer l'impact de ses émotions sur sa performance et celle de l'équipe
- > Savoir mettre ses émotions au service de l'équipe
- > Développer son intelligence relationnelle : passer de l'émotionnel au relationnel
- > Mettre en oeuvre des relations saines à l'aide de 3 outils opérationnels

### Ecouter pour communiquer et coopérer autrement

- *Autodiagnostic* : identifier son mode de communication privilégié
- > Adapter son « style » de communication à celui des autres
- > Favoriser la lucidité, l'autonomie et la co - responsabilité au sein de l'équipe
- > Développer sa capacité d'écoute par la pratique de l'écoute active
- > Accueillir un point de vue différent et comprendre la logique de l'autre
- > Devenir une « personne ressource » pour l'équipe
- > Faciliter et construire la confiance

### Développer un climat propice à la réussite de l'équipe

- *Exercices* : repérer les « jeux de pouvoir » et les « conflits » qui se jouent dans l'équipe
- > Savoir éviter ou sortir d'une relation piégée ou bloquée
- > Se doter de repères communs en fixant des règles du jeu
- > Apprendre à formuler des remarques positives
- > Savoir signaler un problème et proposer des solutions
- > Savoir produire avec les autres : identifier les points clés productifs sur le fond
- > Développer sa capacité à mener des négociations nourrissantes sur la forme

### Se donner des axes de progrès

- > Faire le bilan de sa contribution au développement de l'équipe
- > Se fixer des objectifs prioritaires
- > Construire son plan d'action

# SE LIBERER DES «CONVICTIONS» LIMITANTES



## Public

Tous publics  
Ne nécessite pas de pré-requis

## Objectifs

- > Identifier le rôle de son passé dans ses pratiques et décisions professionnelles actuelles
- > Se libérer des « convictions » limitantes pour gagner en fluidité et efficience
- > Développer sa responsabilité relationnelle
- > Développer une stratégie de réussite plus performante

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
3 jours, soit 21 heures

**Animation**  
Michel LORA/Chantal BORYS

**Dates & Lieux 2012**  
Paris  
11-13 avril  
26-28 septembre

**Coût 2012**  
1 680 € HT

### Intégrer les expériences passées pour libérer l'avenir

- > Identifier l'impact des expériences passées sur son mode de fonctionnement et ses choix actuels
- > Repérer en quoi le passé représente aujourd'hui un frein ou un moteur par rapport aux interlocuteurs ou aux contextes actuels
- > Identifier la reproduction de schémas issus des expériences professionnelles antérieures : mécanismes de défense, schémas relationnels répétitifs, scénarios de vie professionnelle
- > Réussir les phases de transition : se libérer de l'emprise du passé pour concevoir et maîtriser son avenir
- > Développer un esprit d'ouverture : Rendre plus faciles les changements d'objectifs ou d'orientation

### Se libérer des « convictions » limitantes ou bloquantes

- > Confronter ou réajuster ses croyances par rapport au travail, au management, aux relations, à la hiérarchie, au succès, à l'échec...
- > Se reconnecter à son système de valeurs personnelles et professionnelles
- > Mettre en cohérence ses valeurs et ses comportements
- > Renforcer sa sécurité intérieure en alignant ses motivations, ses choix et ses décisions d'action

### Developper sa responsabilité relationnelle

- > Savoir développer ou accroître sa capacité de centration et de gestion de ses émotions
- > Savoir mobiliser toutes ses énergies pour agir
- > Pratiquer une écoute « intuitive » et appliquer un feedback de qualité
- > Gérer les priorités et opérer les recadrages nécessaires avec aisance
- > Confronter les comportements « hors jeu »
- > Prévenir et gérer les conflits

### Développer une stratégie de réussite plus performante

- > Vivre facilement les ajustements conjoncturels ou structurels
- > Capitaliser les « bonnes » pratiques comportementales
- > Valoriser l'information transmise
- > Faire vivre et réussir les projets avec aisance
- > Obtenir le « meilleur résultat » en fonction des acteurs et du contexte

# DEVELOPPER SON INTELLIGENCE RELATIONNELLE



## Public

Tous publics  
Ne nécessite pas de pré-requis

## Objectifs

- > Intégrer ses émotions comme source de motivation et de réalisation
- > Renforcer sa maîtrise émotionnelle
- > Développer la spirale du succès : accéder à l'intelligence relationnelle
- > Entrer progressivement dans un processus de croissance autonome

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
3 jours, soit 21 heures

**Animation**  
Michel LORA/Chantal BORYS

**Dates & Lieux 2012**  
Paris  
19-21 septembre

**Coût 2012**  
1 680 € HT

### Intégrer les différents aspects de sa personnalité

- > Développer son intelligence «situationnelle» : accéder à la vision globale
- > Accueillir les émotions «non apprivoisées» : se confronter avec son «ombre»
- > Passer de l'opposition à l'apposition : apprendre à intégrer les éléments à priori contradictoires de sa personnalité
- > Mettre en cohérence pensée, émotion, comportement
- > Développer sa capacité à générer des relations adaptées
- > Sortir par le haut des situations bloquées : savoir accueillir le nouveau
- > S'entraîner au «calme mental» ou comment disposer à tout moment d'une réserve de «puissance» : ancrage, centration et respiration

### Renforcer sa maîtrise émotionnelle

- > Savoir reconnaître son système de croyances ou de «convictions»
- > Se libérer de ses croyances «limitantes», sources de comportements inadaptés
- > Apprendre à distinguer ses besoins réels de ses demandes affichées
- > Distinguer les émotions réelles des émotions non adaptées à la relation ou à la situation
- > Renforcer les émotions créatrices d'efficacité
- > Intégrer ses émotions comme source de motivation et d'action
- > Savoir utiliser «l'échelle émotionnelle» comme critère d'avancement dans la réalisation d'un projet

### Développer la spirale du succès : accéder à l'intelligence relationnelle

- > Passer de la réaction à l'action : du ressenti au «senti»
- > Accroître sa vitalité : la pratique de «l'intention positive»
- > Faire la différence entre information, communication et relation
- > Maîtriser les paramètres de l'intelligence relationnelle : la bande porteuse - la relation d'Objet/relation de Personne - l'iceberg de la conscience - «l'ombre»
- > Être présent à l'autre : Altérité et Cadre de référence
- > S'ouvrir à ses potentiels de succès : la pratique de la «pleine conscience»
- > Appliquer l'intelligence relationnelle aux différents aspects de la vie professionnelle : entretiens de recrutement et d'évaluation, négociations commerciales, accompagnement des collaborateurs...

# CLARIFIER SA MOTIVATION ESSENTIELLE

Préciser sa motivation essentielle : 1ère partie

Concrétiser sa motivation essentielle : 2ème partie



## Public

Toute personne confrontée à un changement majeur au plan professionnel / personnel, abordant une phase de transition majeure  
Ne nécessite pas de pré-requis

## Objectifs

- > Découvrir, confirmer ou affiner ses vrais désirs, le « Pour Quoi je me sens vraiment fait »
- > Lever les inquiétudes, freins, préjugés qui peuvent limiter l'épanouissement personnel ou professionnel
- > Recenser ses ressources personnelles
- > Rédiger sa motivation essentielle, boussole pour une gestion sereine de ses priorités

## Contenu

### Réalisation

#### Durée

2 X 2 jours, soit 2 X 14 heures

#### Animation

Michel LORA/Chantal BORYS

*Appropriation optimale par mises en situation.*

*Nombre réduit de participants.*

#### Dates & Lieux 2012

##### 1ère partie

##### Paris

13-14 février

16-17 avril

10-11 septembre

##### 2ème partie

##### Paris

12-13 mars

21-22 mai

8-9 octobre

#### Coût 2012

1ère & 2ème parties : 2 140 € HT

1ère partie seule : 1 375 € HT

2ème partie seule : 1 375 € HT

### Préciser sa motivation essentielle – 1ère partie

- > Retrouver des repères : clarifier les « zones de flou » dans les situations actuelles
- > Définir un cap : explorer les diverses options qu'offre l'avenir
- > Développer sa capacité à aller dans ses « peurs » pour les dépasser
- > Augmenter la confiance en soi : développer sa sécurité intérieure face au changement
- > Avoir une image de soi plus juste : sortir des programmations familiales
- > Etre en mesure de choisir, de dire « non » ou de dire « oui » quand c'est nécessaire
- > S'autoriser à s'engager dans une voie d'évolution personnelle
- > Trouver un « second souffle » ou savoir rebondir
- > Faire la synthèse et rédiger sa motivation essentielle

### Concrétiser sa motivation essentielle – 2ème partie

- > Se rendre la vie facile en se concentrant sur l'essentiel
- > Vivre selon ses « vraies » motivations
- > Savoir entendre et répondre au « second souffle » dont « je » est porteur
- > Donner un sens à sa vie ou réussir le reste de son existence
- > Avoir la conviction de pouvoir donner le meilleur de soi (travail, famille, vie privée...)
- > Aborder les phases de transition avec sécurité : se donner des ressources pour gérer les passages difficiles
- > Préserver son capital de savoir – faire pour réussir les transitions de carrière ou d'activité
- > Elaborer son 1er plan d'action : confirmer sa motivation et définir ses priorités
- > Lister les différents rôles possibles et leurs objectifs correspondants
- > Planifier les changements, choix et décisions à venir
- > Prévoir des moments d'ajustement

*S'aligner sur sa motivation  
essentielle procure un sentiment  
croissant de plénitude.*

## ACCÉDER A LA FONCTION D'ENCADREMENT

**Public**

Collaborateurs, ingénieurs, chefs de projet, responsable adjoint, agents de maîtrise... ou toute personne accédant à une fonction d'encadrement

**Objectifs**

- > Développer ou asseoir ses compétences dans sa nouvelle mission
- > Comprendre sur quoi repose son efficacité managériale
- > Développer un management d'équipe adapté à chacun
- > Consolider la confiance en soi pour développer la confiance des autres
- > Communiquer de façon constructive

**Contenu****Réalisation**

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

*Le processus pédagogique alterne théorie et pratique et favorise ainsi la capitalisation des « bonnes pratiques »*

**Dates & Lieux 2012**

**Paris**  
6-7 février  
21-22 mai  
15-16 octobre  
4-5 décembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

**Savoir se positionner comme manager**

- > Définir le rôle et les missions de l'encadrant
- > Eviter les erreurs courantes dans ses relations avec l'équipe et la hiérarchie
- *Autodiagnostic* : identifier son style d'encadrement
- > Evaluer ses pratiques actuelles et identifier les axes d'amélioration
- > Adapter son style au degré de maturité de son équipe

**Développer un « relationnel de manager »**

- > Comprendre les différents styles de comportement en relation
- > Améliorer son écoute : pratiquer l'écoute active
- > S'entraîner à s'affirmer : développer des comportements assertifs
- > Formuler une remarque ou une critique justifiée
- > Traiter les « erreurs » : transformer les erreurs en apprentissages

**Concevoir son équipe comme un « fort potentiel en mouvement »**

- > Repérer les étapes de développement des collaborateurs
- > Savoir en tenir compte dans son management
- > Savoir utiliser un mode de communication approprié à chaque interlocuteur
- > Mettre en place une stratégie de réussite dans les négociations
- > Apprécier les résultats et communiquer dessus
- > S'autoriser à valoriser plutôt que critiquer
- > Accompagner ses collaborateurs vers plus d'autonomie

**Elaborer son « contrat de projet » personnel**

- > Se fixer des objectifs prioritaires
- > Construire son plan d'action

# CONDUIRE UN PROJET

## Public

Toute personne amenée à conduire un projet

## Objectifs

- > S'approprier les compétences nécessaires à la gestion en mode projet : la méthodologie de conduite de projet
- > Se positionner en tant que chef de projet
- > Communiquer et motiver l'équipe
- > Manager une équipe de projet en vue du résultat

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

*Le processus pédagogique alterne théorie et pratique : Les apports méthodologiques se font à travers des situations de terrain*

*Ce processus favorise ainsi la capitalisation des « bonnes pratiques ».*

#### Dates & Lieux 2012

Paris  
3-4 mai  
1-2 octobre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### S'approprier les fondamentaux de la conduite de projet

- > Définir ce qu'est un projet : en lister les différentes étapes : Planifier, budgétiser, fixer les objectifs et les points de contrôle
- > Définir les rôles et fonctions des membres de l'équipe et leurs missions respectives
- > Constituer l'équipe projet en fonction des compétences recherchées
- > Assurer le suivi des engagements des différents membres
- > Réaliser ou faire réaliser les arbitrages entre priorités

### Se positionner en tant que chef de projet

- > Passer de conseiller à chef d'orchestre
- > Identifier et adapter son style de management en fonction des besoins
- > Utiliser le canal de communication le plus approprié vis-à-vis de ses interlocuteurs
- > Transformer ses points faibles en atouts
- > Négocier auprès des différents interlocuteurs

### Conduire l'équipe projet

- > Elaborer la charte de fonctionnement de l'équipe : fixation d'objectifs, reporting et gestion des résultats
- > Maintenir la motivation de l'équipe
- > Gérer positivement les tensions et conflits :
  - au sein de l'équipe projet
  - avec les hiérarchiques
  - avec les interlocuteurs externes

### Communiquer sur le projet

- > Animer des réunions d'avancement projet
- > Faire des points réguliers avec les membres de l'équipe
- > Expliquer le projet aux utilisateurs
- > Savoir communiquer sur les problèmes rencontrés (retard, dépassement budgétaire, modification de la prestation délivrée,...)

### Elaborer son « contrat de projet » personnel

- > Se fixer des objectifs prioritaires
- > Construire son plan d'action



# LE MANAGER, CRÉATEUR DE MOTIVATION



## Public

Managers et responsables d'équipe, responsables projet, tout personnel en position d'encadrement...

## Objectifs

- > Connaître et mettre en œuvre le processus de la motivation
- > Développer une démarche de motivation chez ses collaborateurs
- > Maintenir l'énergie de la motivation chez soi et son équipe
- > Appréhender l'importance de la cohésion d'équipe dans la motivation
- > Créer et développer au quotidien une synergie d'équipe autour de valeurs partagées
- > Être un manager créateur de motivation

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

**Dates & Lieux 2012**  
Paris  
21-22 juin  
17-18 décembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Repérer les freins à la motivation dans son équipe

- > Prendre conscience des causes du manque de motivation
- > Repérer le poids des expériences passées sur la motivation
- > Faire l'état des lieux de ses compétences à s'auto-motiver
- > Développer le «pouvoir de la Responsabilité»

### Développer une démarche de motivation chez ses collaborateurs

- > Confirmer son niveau personnel de motivation et ses motivations essentielles
- > Connaître ses motifs de satisfaction : La « Motivation Intrinsèque »
- > Définir et hiérarchiser ses besoins
- > Reconnaître et positionner ses besoins selon la « Pyramide de Maslow »
- > Savoir autogérer sa motivation et ses besoins

### Maintenir l'énergie de la motivation chez soi et son équipe

- > Expérimenter l'importance du ressenti dans la prise de décision : effectivité / affectivité
- > Développer son intelligence relationnelle : de la communication à la relation
- > Transformer ses émotions en source de motivation
- > Savoir créer des relations de confiance avec son équipe
- > Apprendre à confronter ses collaborateurs sans tensions

### Etre un manager créateur de motivation

- > Appréhender l'importance de la cohésion d'équipe dans le développement de la motivation
- > Ancrer la cohésion d'équipe autour de valeurs partagées
- > Savoir générer la coopération : l'utilisation efficace des « signes de reconnaissance »
- > Développer un management « porteur de sens » : cohésion d'équipe et « vision partagée »

# ÉCOUTER POUR COMMUNIQUER



## Public

Toute personne désirant améliorer son aisance relationnelle et sa capacité à faire passer ses messages

## Objectifs

- › Mieux percevoir les dimensions émotionnelle et comportementale en jeu dans la communication interpersonnelle
- › Evaluer et développer ses capacités d'écoute et de perception des autres
- › Développer son « assertivité » (capacité à s'affirmer sans agressivité)
- › Clarifier son intention et son message dans les situations conflictuelles
- › Réussir ses entretiens de face à face

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

### Dates & Lieux 2012

**Paris**  
12-13 avril  
21-22 juin  
10-11 septembre  
19-20 novembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

*« La qualité de notre communication est déterminée, non par la manière dont nous disons les choses, mais par la manière dont elles sont comprises »  
(Andrew Grove)*

### Qu'est-ce que communiquer ?

- › Connaître les définitions : qu'est-ce que influencer, convaincre, manipuler?
- › Mesurer la place centrale de la communication dans la vie professionnelle
- › Connaître les éléments dynamiques de la communication interpersonnelle
- › Identifier les filtres de la communication

### Disposer de nouveaux outils pour dynamiser sa communication

- › Mesurer l'importance du « cadre de référence »
  - › Savoir s'adapter au rythme de son interlocuteur : la synchronisation
  - › Comprendre les différents styles de comportements
  - › Découvrir son propre style de communication
  - › Connaître les 3 dimensions d'une communication efficace : verbale, non verbale et para-verbale
- *Débriefing des exercices filmés* : à la lumière des apports théoriques

### Communiquer, ce n'est pas que parler : c'est surtout « écouter »

- › Lister les principaux obstacles à l'écoute : filtres sensoriels, représentations
- › Connaître les composantes de l'écoute
- › S'approprier les techniques d'écoute active
- › Savoir écouter avec empathie

### Comprendre et être compris

- › Connaître les étapes d'une « bonne » compréhension mutuelle :
- › L'observation, la calibration - Le questionnement - les types de questions
- › La reformulation - L'ajustement mutuel progressif

### Mobiliser son intelligence émotionnelle

- › Identifier l'impact des émotions sur la qualité de sa communication
- › Prendre conscience de ses propres émotions
- › Repérer le ressenti émotionnel de ses interlocuteurs
- › Désamorcer les conflits et les blocages relationnels

### Développer sa flexibilité relationnelle

- › Diagnostiquer ses modes de communication
- › Utiliser avec pertinence les 3 registres : faits, opinions, émotions
- › Savoir communiquer avec des « personnalités difficiles »
- › Choisir le canal le plus adapté en fonction de l'interlocuteur et du contexte

### S'entraîner aux entretiens de face à face

- › Connaître les situations spécifiques d'affirmation de soi : entretien, réunion avec ses collègues ou sa hiérarchie
  - › S'entraîner aux différents entretiens de face à face : se positionner, oser dire, exprimer une critique constructive, savoir dire non
- *Entraînement intensif aux situations d'entretien* : exercices filmés sur des cas vécus

# COMMUNIQUER AVEC IMPACT



## Public

Toute personne amenée à s'exprimer en public

## Objectifs

- > Améliorer son impact à l'oral et trouver du plaisir à prendre la parole
- > Gagner en crédibilité et en efficacité dans ses prises de parole
- > Développer la confiance en soi par l'utilisation de techniques orales et comportementales
- > Créer dans l'auditoire une dynamique empathique
- > Maîtriser les trois leviers d'une intervention orale réussie : la voix, le corps et l'imagination

## Contenu

### Réalisation

#### Durée

2 jours, soit 14 heures

#### Animation

Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.*

*Nombre réduit de participants.*

#### Dates & Lieux 2012

##### Paris

29-30 mars

21-22 mai

1-2 octobre

20-21 décembre

#### Coût 2012

1 375 € HT

*Elaboration d'un plan de progrès personnalisé.*

### Mieux se connaître pour faire de son trac un allié

- > Identifier son profil de communicant
- > Surmonter ses appréhensions : reconnaître et utiliser ses émotions
- > Se préparer physiquement : relaxation corporelle, ancrage
- > Maîtriser la respiration
- > Se « programmer » comme les sportifs de haut niveau : visualisation
- > Utiliser l'énergie du trac pour se mobiliser

### Savoir utiliser sa voix

- > Transmettre efficacement son message et s'assurer que celui-ci est bien perçu
- > Se faire entendre : intensité, force de la voix
- > Se faire comprendre : rythme, débit, articulation, diction, « phrasé », scansion, vocabulaire
- > Se faire écouter : modulation dans l'émission, intonations, pauses
- > Augmenter son impact : la gestion des silences

### Appréhender l'importance du langage non verbal

- > Le regard : vecteur essentiel d'une prise de parole - Technique du « balayage »  
Appui du regard
- > Le langage du corps : la posture, l'équilibre corporel et l'utilisation de l'espace
- > L'attitude : écoute, attitude constructive et authenticité
- > La gestuelle : l'aisance gestuelle (les gestes à éviter ou à privilégier dans sa communication non verbale)

### Impliquer son auditoire

- > Clarifier l'objectif de sa prise de parole : informer / persuader / convaincre...
  - > Savoir se situer dans le référentiel de son auditoire : le choix d'exemples, mots clés et d'illustrations pertinentes.
  - > Accrocher l'attention en s'installant au cœur des préoccupations de ses interlocuteurs
  - > Faire entrer ses interlocuteurs dans son discours : de la question à l'implication personnelle
  - > Réfuter une objection ou réagir aux agressions : les interlocuteurs sceptiques ou malveillants
- *Entraînements intensifs* : mises en situation sur cas réels ou vécus

### Rendre son discours convaincant : Techniques d'argumentation

- > Expérimenter « le message qui passe » : style et choix des mots
- > Aller à l'essentiel : « le pitch » ou comment faire court et percutant ?
- > Incarner dans le langage les mouvements de la pensée (causalité, induction, déduction ...)
- > Connaître l'art de la rhétorique : logos / pathos / ethos
- > Mesurer la portée du langage indirect : métaphores, anecdotes, analogies
- > Introduire de l'originalité et des ruptures de rythme

# PROFESSIONNALISER SON ACCUEIL

au téléphone ou en face à face



## Public

Tout collaborateur en charge d'accueillir des clients ou des interlocuteurs externes

## Objectifs

- > Identifier les enjeux d'un accueil professionnel
- > Professionnaliser l'accueil grâce à la maîtrise des techniques de communication
- > Valoriser sa présentation et l'image de marque de son entreprise
- > Développer la qualité de service offerte aux « clients »
- > Savoir gérer les relations difficiles

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

**Dates & Lieux 2012**  
Paris  
5-6 avril  
24-25 septembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Réussir la « première impression »

- *Autodiagnostic des pratiques et recueil des attentes*
- > Mesurer l'impact d'un accueil réussi
- > Valoriser l'image de l'entreprise : affirmation de soi et savoir-être
- > Cerner rapidement les attentes et besoins de ses interlocuteurs
- > Décrypter le langage non verbal (la voix, le corps, les postures et les regards)
- > Connaître son influence dans la relation : la réciprocité des comportements

### S'approprier les fondamentaux de la communication

- > Se connaître pour mieux maîtriser ses réactions
- > Identifier les « parasites » à la communication
- > S'adapter aux différences culturelles
- > Assurer un accueil « maîtrisé » et professionnel. grâce aux 3 attitudes-clés : écoute active, disponibilité, flexibilité relationnelle
- > Adopter des techniques efficaces pour désamorcer les tensions et apaiser le jeu
- > Faire face aux imprévus et être proactif
- > Se ressourcer et gérer son stress en situation difficile
- *Exercices simples : détente et centration*

### Intégrer les techniques-clés pour un accueil professionnel

- > Appliquer les « règles d'or » au téléphone : image de marque, sourire, écoute
- > Faire attention au vocabulaire : les mots interdits, les bonnes formulations
- > Pratiquer les attitudes et le langage positifs : ouverture, convivialité
- > Développer l'empathie - le non - verbal - la mise en confiance
- > Pratiquer l'écoute active : techniques de questionnement, reformulation
- > Posséder la maîtrise de l'entretien : structurer son message pour être compris, savoir interrompre avec courtoisie, gérer ses émotions et prendre du recul
- > Savoir conclure et prendre congé de son interlocuteur

### Savoir gérer les relations difficiles

- > Détecter les situations potentiellement délicates pour anticiper
- *Entraînements : Mises en situation sur cas réels*
- > Apprendre à ne pas se laisser déstabiliser en situation difficile
- > Connaître les techniques et astuces pour réduire son stress
- > Faire face aux attitudes manipulatrices ou agressives

# CONDUIRE UNE RÉUNION EFFICACE

## Public

Toute personne désirant améliorer ses capacités à animer une réunion

## Objectifs

- > S'approprier les différentes phases de la conduite de réunion
- > Identifier son profil d'animateur : ses points forts et ses difficultés dans la conduite de réunion
- > Savoir gérer les désaccords et traiter les sources de malentendus
- > Faciliter la mise en œuvre d'interactions facilitantes

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

*Les situations sont jouées, filmées, analysées, reprises et donnent lieu chaque fois à un éclairage théorique.*

**Dates & Lieux 2012**  
**Paris**  
3-4 mai  
15-16 octobre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### S'approprier les différentes phases d'une conduite de réunion

- > Savoir préparer la réunion : sujet – objectifs – animateur – durée – rapporteur
- > Distinguer les différents styles d'animation
- > Lister les différents types de réunions, leur contenu et leur utilisation
- > Choisir les participants : qui faire participer et pourquoi
- > Memer les différentes phases du déroulement d'une réunion : de la production d'idées à la conclusion
- > Définir les règles du jeu
- *Exercice filmé de réunion de négociation* : « La bombe atomique »
- *Les fonctions de l'animateur* : écouter – reformuler – réguler – recentrer – relancer – résumer
- *Débriefing de l'exercice filmé* : à la lumière des apports théoriques

### Se positionner en tant qu'animateur

- *Questionnaire* : les pratiques de la conduite de réunion - partage d'expériences
- > Se positionner face au groupe
- > Délivrer des messages clairs
- > Savoir confronter : dire « non » ou « ça ne va pas » quand il le faut
- > Faire le deuil du « technicien » pendant l'animation
- > Connaître les 4 comportements-types des participants en réunion
- > Savoir impliquer les participants
- > Travailler en confiance, accueillir les objections : cadres de référence et stratégies gagnantes
- > Savoir gérer un désaccord pendant la réunion : désamorcer les « jeux psychologiques »

### S'entraîner à la conduite de réunion

- *Exercice filmé* : jouer une situation de réunion sur des cas personnels vécus
- > Savoir participer de façon efficace à une réunion, même lorsque l'on n'est pas animateur
- *Exercice filmé* : jouer une situation de réunion dans un rôle donné
- > Expérimenter les différents rôles dans une réunion
- > Constaté les effets et les impacts sur le contenu de la réunion
- *Exercice filmé* : rejouer la même situation en tenant compte des apports théoriques
- > Séquencer la réunion avec la méthodologie des « 6 chapeaux » De Bono
- > Conclure : faire prendre des engagements aux participants

### Elaborer son plan d'action individuel

- > Intégrer les stratégies, tactiques et méthodes les plus performantes
- > Faire un bilan de ses points forts et de ses axes d'amélioration

# DÉVELOPPER SA CRÉATIVITÉ AU QUOTIDIEN



## Public

Toute personne souhaitant développer son potentiel créatif et sa capacité à concevoir des solutions originales

## Objectifs

- > S'entraîner à porter un regard neuf et original pour faciliter la résolution de problèmes
- > Décoder ses propres blocages et ses freins
- > Identifier les contextes qui facilitent la création
- > Sortir de sa zone de confort et accéder à ses propres ressources créatrices
- > Acquérir les principaux outils et méthodes favorisant la créativité

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

**Dates & Lieux 2011**  
Paris  
13-14 février  
20-21 septembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Utiliser la créativité : pour Quoi ? pour Qui ?

- > Différencier créativité et innovation
- > Maîtriser les 4 étapes du processus créatif
- > Savoir diverger et converger ou la pensée en deux temps
- > Démystifier la créativité : qui est créatif, qui ne l'est pas?
- > Identifier son style créatif : adaptateur ou innovateur?
- > Quand nos différences s'expriment, pourquoi avons-nous des difficultés à collaborer?

### Développer son potentiel créatif

- > Distinguer pensée « latérale » et pensée « créative »
- > Connaître les modes de fonctionnement du cerveau
- > Instaurer un climat stimulant : la pensée créative d'un groupe
- > Identifier les freins et leviers à la créativité
- > Bannir les « mots tabous », les « phrases qui tuent ! »
- > Désapprendre ce que nous « savons », sortir de notre routine et penser différemment
- > Examiner un problème sous plusieurs angles
- > Jouer avec la formulation pour obtenir des réponses différentes
- > Interpréter l'ambiguïté
- > Tirer parti de ses erreurs

### S'approprier les techniques créatives : la boîte à outils

- > S'approprier les techniques de formulation de problème : avocat de l'ange, martien, zapping des mots
- > Savoir pratiquer la technique du brainstorming et du brainwriting
- > Connaître les techniques de sélection d'idées : grille de critères, « coup de cœur »
- > S'initier à la pensée latérale : 6 chapeaux De Bono
- > Expérimenter la carte mentale ou schéma heuristique
- > Savoir utiliser les techniques du concassage - des métaphores - du rêve éveillé
- *Entraînement systématique aux pratiques de créativité*

### Pratiquer la créativité au quotidien et Installer de nouveaux réflexes

- > Savoir animer une séance créative : les pièges, les étapes nécessaires
- > Faire preuve de créativité dans sa vie professionnelle comme dans sa vie personnelle
- > Pratiquer les attitudes et les comportements facilitant l'émergence de la créativité : capacité d'écoute flottante / curiosité / sensorialité / confiance en soi et ouverture aux autres

# GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS

## Public

Toute personne éprouvant des difficultés d'organisation personnelle

## Objectifs

- > Identifier les changements à opérer dans sa manière de gérer son temps et ses priorités
- > Ancrer en soi la référence-réflexe à des critères majeurs de priorité
- > Canaliser son stress et fonctionner avec plus d'énergie disponible
- > Fonctionner par objectifs avec plus de confort et d'aisance
- > Appliquer systématiquement les clés de gestion du temps

## Contenu

### Réalisation

#### Durée

2 jours, soit 14 heures

#### Animation

Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.*

*Nombre réduit de participants.*

*La démarche pédagogique est basée sur le format d'une journée type.*

*Les participants seront donc mis dans des conditions proches de la réalité quotidienne.*

#### Dates & Lieux 2012

##### Paris

22-23 mars

18-19 octobre

#### Coût 2012

1 375 € HT

### S'ouvrir à une nouvelle conception du temps

- *Questionnaire* : Etat des lieux de sa pratique de gestion du temps
- > Découvrir ses attitudes face à la gestion du temps
- > Repérer ce qui est efficace et ce qui nuit à l'organisation et à l'optimisation du temps
- > Trouver des solutions pour diminuer les effets négatifs
- > Gérer les interruptions et les imprévus
- > Renforcer les comportements à acquérir : équation et challenge personnel

### Appliquer les principes d'une bonne organisation

- *Questionnaire* : mes pratiques personnelles de gestion du temps
- > Découvrir les différentes manières de structurer son temps
- > Appliquer les 4 règles d'or : planifier, s'organiser, faire ou faire faire, contrôler
- > Analyser l'utilisation de son temps, sa relation au temps et son style d'organisation
- > Identifier les facteurs « voleurs de temps » et appliquer les solutions efficaces
- > Évaluer ses marges de manœuvre et remettre en cause ses habitudes

### Gérer les priorités

- > Clarifier les missions de son service et de son poste pour une meilleure valeur ajoutée
- > Repérer et prendre en compte les attentes de son environnement
- > Définir et hiérarchiser ses différents niveaux de priorité : urgence / importance
- > Prévenir l'urgence pour mieux la gérer

### S'affirmer pour gérer les demandes

- > Savoir dire « oui », savoir dire « non » lorsque c'est nécessaire
- > Trouver des « compromis négociés » satisfaisants pour tous
- > Savoir évacuer le stress et relativiser

### Elaborer un plan de gestion du temps personnel

- > *Questionnaire* : quels sont les bénéfices de la situation actuelle et de la situation recherchée?
- > Identifier ses axes de progression en gestion de son temps et en gestion collective du temps
- > Ajuster son plan d'action individuel aux gains escomptés
- > Etablir son emploi du temps anti stress / son plan d'action
- > Créer son « kit » de gestion du temps

# MOI, L'ARGENT ET LA PROSPÉRITÉ

## Public

Toute personne qui s'est demandé un jour « Comment faire pour gérer mieux... pour gagner plus ... pour dépenser moins » ... pour avoir une relation plus sereine ou juste

## Objectifs

- > Comprendre sa relation à l'argent
- > Prendre conscience de l'usage fait de l'argent
- > Développer son savoir-faire et son savoir être avec l'argent
- > Construire, tester et ajuster sa dynamique de prospérité

## Contenu

### Comprendre sa relation à l'argent

- > Faire le lien entre ses comportements face à l'argent et ceux des membres de sa « généalogie »
- > Identifier ce que veut dire pour soi « Etre riche »
- > Prendre conscience des différents « niveaux de richesse »
- > Prendre conscience de ses limites face à l'argent
- > Repérer son « seuil de pauvreté »
- > Explorer sa part d' « ombre » dans son rapport à l'argent : argent gagné, argent reçu, argent caché, argent montré
- *Travail guidé* : sur mises en jeu réelles  
*Processus auto-révéléateur comportant une série de jeux qui permettent d'explorer sa capacité à :*
  - Décider - Accepter
  - Demander - Proposer
  - Risquer - (se) Risquer
  - Miser sur l'inconnu
  - Réagir aux changements de fortune
  - Négocier - payer
- *Echanges en grand groupe* : quels sont les enseignements que « je » tire de ces expérimentations
- Qu'en est-il de ses décisions d'être riche ?
- Quelle est sa relation au risque ?
- Quelle est sa relation à l'inconnu ?

### S'inscrire dans une « conscience de prospérité »

- > Identifier en quoi sa relation à l'argent peut être un frein à sa réussite
- > Connaître les lois qui régissent le cheminement vers la prospérité
- > Découvrir comment transformer ses croyances « limitantes » face à l'argent
- > Trouver ses leviers de motivation personnels
- > Adopter un fonctionnement fluide, générateur de richesse
- > Développer son sens de la rentabilité
- > Accroître son talent de négociateur

## Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Michel LORA

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants*

**Dates & Lieux 2012**  
**Paris**  
23-24 janvier

**Villersexel**  
2-3 juillet

**Coût 2012**  
1 375 € HT

# OSER S’AFFIRMER

## Public

Toute personne souhaitant améliorer ses compétences par l' « affirmation de soi »

## Objectifs

- > Comprendre son propre fonctionnement
- > Aborder les situations de la vie professionnelle avec plus d'assurance et de sérénité
- > Consolider la confiance en soi
- > Se positionner avec fermeté par rapport à l'autre et au contexte
- > Affirmer ses objectifs et les faire passer avec élégance
- > Mener à bien une relation interpersonnelle face à des tentatives de déstabilisation

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

**Dates & Lieux 2012**  
Paris  
25-26 juin  
17-18 décembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Se positionner avec fermeté

- > Définir l' « assertivité » et ses principes fondamentaux
- > Savoir se positionner tout en tenant compte de l'autre : agressivité – fuite – démission
- > Découvrir quelles sont ses zones de confort, de risque, de panique
- > Développer son sens de la responsabilité, sa réactivité, sa positivité
- > Affronter les recadrages difficiles et trouver des issues satisfaisantes

### Pratiquer un fonctionnement « gagnant - gagnant »

- > Apprendre à dire « non » quand on le souhaite
- > Formuler clairement ses demandes
- > Prévenir les conflits en les abordant très tôt
- > Améliorer ses relations avec sa hiérarchie, ses pairs, ses collaborateurs
- > Gérer les situations difficiles
- > Éliminer les comportements inefficaces récurrents

### Élargir ses possibilités de choix selon les situations

- > Développer son adaptabilité par l'ouverture de son cadre de référence
- > Devenir conscient de son comportement relationnel
- > Savoir transformer ses sentiments en initiatives utiles
- > Se « programmer » durablement comme les sportifs de haut niveau
- > S'entraîner à la relaxation et à la visualisation positive

### S'affirmer dans les situations difficiles

- > Désamorcer les manipulations au quotidien
  - > Développer une meilleure connaissance des sources de conflit
  - > Déjouer les propos déstabilisants
  - > Clarifier les enjeux personnels et professionnels dans les situations difficiles
  - > Utiliser des outils producteurs de relations constructives
  - > Trouver l'attitude « juste » dans les situations difficiles
  - > Élaborer un « contrat personnel » de progression à partir de fiches d'exercice
- *Entraînement* : Mises en situations sur cas réels ou vécus

# RÉUSSIR SES NÉGOCIATIONS

## Public

Managers, responsables de projets, acheteurs ou commerciaux

## Objectifs

- > Identifier son fonctionnement en situation de négociation
- > Gagner en efficacité et en performance dans ses négociations
- > Structurer son approche de la négociation
- > Mesurer les enjeux, affûter ses arguments, ajuster son comportement

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

**Dates & Lieux 2012**  
**Paris**  
14-15 mai  
5-6 novembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Connaître les enjeux de la négociation

- > Faire la différence entre vendre, négocier et résoudre un conflit
- > Pourquoi négocier ?
- > Lister les différents types de négociation

### S'approprier la « psychologie » de la négociation

- > Appréhender l'importance du non verbal dans la négociation
  - > Connaître les transactions psychologiques
  - > Mesurer le rôle des émotions dans les négociations
  - > Identifier les attitudes-clés en négociation
  - > Faire face aux tentatives de déstabilisation
- *Atelier* : autodiagnostic de son style de négociateur

### Bâtir une stratégie gagnante

- > Mesurer la dimension stratégique de la préparation : analyser le rapport de force
- > Choisir une stratégie : conciliation, affrontement, évitement, gagnant / gagnant
- > Prendre en compte l'importance de la BATNA et de la règle des 3 objectifs
- > S'initier à la gestion dynamique des concessions

### Adopter la « posture du négociateur »

- > Comprendre les motivations et les valeurs de ses interlocuteurs
  - > Clarifier les enjeux relationnels et techniques en présence
  - > Repérer les signaux de tension
  - > Adresser des messages d'autorité et des messages d'ouverture
  - > Ecouter pour mieux convaincre
- *Exercice* : training - vidéo permettant de connaître et d'utiliser les concepts de base de la communication

### Argumenter pour atteindre ses objectifs

- > Valoriser ses points différenciateurs
- > Structurer son argumentation
- > Savoir gérer les silences

### Négocier avec efficacité

- > Explorer les besoins : passer de la demande au besoin réel
  - > Privilégier des attitudes positives (questionnement, écoute, argumentation, gestion des objections)
  - > Déceler les pièges et sortir des situations de blocage
  - > Formuler des propositions et en recevoir
  - > Echanger des concessions
  - > Identifier les signaux d'accord et conclure la négociation
- *Exercices* : mises en situation sur les différentes phases de négociation

# PRÉVENIR ET GÉRER LE STRESS



## Public

Toute personne travaillant en zone sensible, dans un contexte à forte pression ou lié à du changement organisationnel

## Objectifs

- > Comprendre ce qu'est le stress pour le prévenir
- > Evaluer ses modes de fonctionnement face au stress
- > Positiver son stress : en faire un propulseur de motivation
- > Renforcer la confiance en soi et sa sécurité intérieure
- > Faire du stress une source d'énergie positive

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

**Dates & Lieux 2012**  
Paris  
1-2 mars  
4-5 juin  
17-18 septembre  
8-9 novembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Comprendre ce qu'est le stress

- > Définir ce qu'est le stress
- > Connaître les principales approches du stress : physiologique, psychologique, énergétique, sociologique
- > Identifier les manifestations du stress : réaction de stress et réponse corporelle
- > Lister les causes du stress : le cycle du stress - les scénarios de vie stressante - les origines internes du stress

### Evaluer ses modes de fonctionnement face au stress

- > Identifier ses facteurs internes et externes de stress
- > Lister leurs manifestations (signes et symptômes)
- > Faire le lien entre ses réactions au stress et ses réponses corporelles
- > Connaître les interactions entre stress et émotions : le stress émotionnel
- > Répertoire les interactions entre stress et besoins vitaux

### Positiver son stress et en faire un outil d'automotivation

- > Aborder le stress comme outil d'automotivation et de renouvellement
- > Apprendre à « déposer les armes » et accepter de ne pas être « performant » tout le temps
- > Apprendre à vivre le moment présent : ancrage, relaxation, respiration
- > Se protéger des processus internes ou externes (auto-jugement, culpabilité, honte) qui nous dévalorisent
- > Positiver les situations anxiogènes

### Renforcer la confiance en soi et sa sécurité intérieure

- > S'autoriser à sortir de ses modes privilégiés de fonctionnement
- > Se construire ou renforcer une image positive de soi
- > Gagner en cohérence interne et externe
- > Renforcer sa sécurité intérieure
- > Se préserver durablement du stress ambiant

### Prévenir le stress et en faire une source d'énergie positive

- *Autodiagnostic et expérimentations* :
- > Identifier ses propres situations de stress
- > Reconnaître précocement ses « signaux d'alarme » de stress
- *Travail guidé* :
- > S'économiser pour réserver le meilleur de son énergie à l'initiative : prendre conscience des tensions superflues
- > Développer ses capacités à se préserver : se dégager d'une tension intérieure - affronter une situation stressante
- > Acquérir des outils de détente, de prévention, de protection (les techniques de relaxation)
- > Cultiver en soi un sentiment d'indépendance et d'ouverture

# GÉRER LES INCIVILITES ET LES AGRESSIVITÉS

## verbales et physiques



### Public

Toute personne travaillant en zone sensible ou en contexte difficile, ayant subi ou été témoin d'incivilités et d'agressivité verbales ou physiques

### Objectifs

- > Changer sa perception de l'agressivité
- > Réagir différemment face à une situation difficile
- > Donner du sens à ce qui s'est passé
- > Discerner en quoi cette expérience peut être source d'évolution

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

**Dates & Lieux 2012**  
Paris  
19-20 mars  
18-19 juin  
20-21 septembre  
12-13 novembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Cadrer l'intervention et Créer la confiance

- > Lister les besoins et les questions en attente des participants
- > Fixer les frontières du stage : ce qu'il est et n'est pas
- > Rappeler les règles du stage, notamment celle de la confidentialité

### Reconnaître l'impact d'un choc sur sa perception de la réalité

- *Questionnaires et exercices* : que fais-je quand ça va mal ?
- > Repérer les paramètres en jeu lors d'un choc :
  - Savoir définir sa priorité : Moi, l'Autre ou le Contexte?
  - Connaître le rapport entre les modes conscient / inconscient : l'iceberg
  - Agir, réagir, proagir : les 3 choix comportementaux face à un choc
  - Maintenir l'équilibre entre les 3 modes opératoires : penser / agir / ressentir
  - Mesurer le rôle du ressenti dans la gestion d'une situation difficile

### Identifier l'impact de l'agressivité sur ses comportements

- *Autodiagnostic* : Identifier son positionnement habituel privilégié
- > Mesurer l'impact du choc sur son comportement en situation difficile
- *Autodiagnostic* : identifier son style relationnel dominant
- > Savoir le moduler en fonction de ses interlocuteurs et de la situation
- > Développer sa « flexibilité relationnelle »
- > Expérimenter les 4 styles relationnels – en apprivoiser les réactions émotionnelles

### Comprendre la genèse de l'incivilité et l'agressivité relationnelles

- *Autodiagnostic* : identifier son « mode émotionnel » privilégié
- > Expérimenter l'impact des émotions sur ses comportements et attitudes
- > Comprendre comment un mode émotionnel peut générer de l'agressivité
- > Mettre en place des stratégies émotionnelles mieux adaptées
- > S'approprier des outils de gestion immédiate de l'agressivité
- *Travail guidé* : s'ancrer, se relaxer, respirer
- > Savoir quoi faire en cas de forte émotion

### Comment gérer incivilité et agressivité verbales et physiques

- > Identifier le « point de non retour » ou le processus de montée en agressivité
- > Savoir l'anticiper : apprendre comment faire baisser le seuil d'agressivité de son interlocuteur avant le point de non retour
- *Entraînement* : mettre en cohérence l'intention, les paroles et les gestes
- > Connaître les « 5 remèdes d'urgence » contre l'agressivité
- > Mesurer le coût de l'agressivité mal gérée

### Vivre le choc comme une opportunité de croissance

- > Donner du sens à l'expérience vécue
- > Lâcher ce qui est devenu inutile

# MANAGER SON STRESS

## et celui de ses collaborateurs



### Public

Managers ou responsables dont les équipes sont soumises à de fortes pressions, travaillent en situation tendue ou dans un contexte difficile

### Objectifs

- > Identifier ce qu'est le stress professionnel
- > Repérer ses facteurs et ses symptômes de stress et ceux de ses collaborateurs
- > Apprendre à manager le stress émotionnel et relationnel de ses collaborateurs
- > Développer sa propre stratégie de gestion anti-stress
- > Manager positivement le stress

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Michel LORA / Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

### Dates & Lieux 2012

**Paris**  
1-2 mars  
4-5 juin  
17-18 septembre  
8-9 novembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Savoir identifier le stress professionnel

- > Distinguer ses facteurs de stress professionnels & personnels
- > Identifier ses symptômes de stress physiques & psychologiques
- > Lister ses facteurs de stress externes et internes

### Détecter ses symptômes de stress et ceux de ses collaborateurs

- > Définir ce qu'est le stress : fausses et vraies croyances
- > Connaître les mécanismes du stress : signes et phases
- > Identifier ses niveaux de stress & ses propres signaux d'alerte
- > Repérer les signes de stress chez ses collaborateurs

### Améliorer sa maîtrise émotionnelle en situation difficile

- > Identifier les paramètres en jeu lors d'un stress : quel impact sur ses modes opératoires ?
- > Appréhender l'impact émotionnel du stress sur soi et ses collaborateurs
- > Identifier le rôle de ses schémas émotionnels sur la gestion de ses émotions
- > Pratiquer des outils de maîtrise émotionnelle
- > S'approprier des outils de gestion immédiate du stress émotionnel : ancrage, concentration, respiration
- > Reconnecter ses ressources rapidement : la pratique de la relaxation

### Manager positivement le stress

- > Prendre du recul par rapport au contexte
- > Renforcer les comportements appropriés face aux émotions manifestées
- > Mettre les émotions de son équipe au service de l'action
- > Développer son intelligence relationnelle : le rôle stratégique d'une gestion adéquate des « signes de reconnaissance »
- > Concevoir le stress comme une opportunité de croissance
- > Découvrir le « cadeau caché » derrière l'expérience négative

### Développer sa propre stratégie de gestion du stress

- > Définir son plan de vie
- > Mettre au point sa méthode personnelle anti-stress

# MANAGER LA VULNERABILITE AU TRAVAIL



## Public

Tout manager devant gérer un collaborateur malade ou aidant une personne malade

## Objectifs

- > Connaître les aspects concrets et juridiques des conséquences de la maladie et du vieillissement
- > Savoir mesurer en tant que manager le «risque maladie» : Tendances et conséquences
- > Savoir quand intervenir et utiliser les acteurs ou relais
- > Être au clair sur sa représentation de la maladie et du vieillissement
- > Intégrer le «management de la vulnérabilité» dans sa pratique managériale
- > Développer une posture juste de «manager accompagnant» en situation difficile

## Contenu

### Réalisation

#### Durée

2 jours, soit 14 heures

#### Animation

Michel LORA/Consultants seniors

#### Dates & Lieux 2012

##### Paris

23-24 janvier

3-4 septembre

#### Coût 2012

1 375 € HT

### Être au clair sur sa représentation de la maladie et du vieillissement

- > Tirer les enseignements de ses expériences :  
*Jusqu'où agir? avec qui? acteurs relais relais et appuis*  
*Comment agir? savoir-faire et savoir-être*
- > Mesurer lucidement le «risque maladie» de ses collaborateurs :  
*l'absentéisme en chiffres*
- > Connaître les tendances actuelles du «risque maladie»:  
*dépression - risques psychosociaux - vieillissement - arrêt de travail*  
*comme pré-retraite larvée...*

### Maîtriser le cadre juridique

- > Connaître les conséquences de la suspension du contrat de travail pour le salarié et le manager : *remplacement, contrôle, visite de pré-reprise, reclassement...*
- > Concevoir le collaborateur comme «aidant familial» : *dispositions conventionnelles et légales*
- > Savoir faire appel aux acteurs ou relais : *Médecins du travail, CHSCT...*
- > Savoir quand intervenir

### Développer le savoir - faire du «manager accompagnant»

- > Savoir réduire l'impact de la maladie sur le salarié, sur l'équipe et sur l'entreprise
- > Savoir maintenir le lien
- > Préparer le retour de la personne : *appel, visite de pré-reprise, rencontre de la personne*
- > S'appuyer sur les personnes ressources

### Développer le savoir-être du «manager accompagnant»

- > Appréhender les 3 dimensions de la relation : *Moi - l'Autre - le Contexte*
  - > Comprendre la maladie, la fragilité et leurs effets : *développer écoute et bienveillance*
  - > Se placer en tant que manager face à la vulnérabilité : *neutralité, indifférence, psychologisation, ingérence*
  - > Identifier l'impact de la maladie sur certaines tendances de comportement :  
*le Triangle dramatique: comment l'éviter?*
  - > Expérimenter les avantages de la relation «centrée» : *maintenir les limites - donner l'espace à l'autre (au collaborateur malade dans sa vulnérabilité et à l'équipe)*
  - > Développer une posture juste en tant que manager face à la vulnérabilité
- *Entraînement sur situations concrètes et modélisation*

### Accompagner l'aggravation de la maladie et/ou le décès du collaborateur

- > Connaître les attitudes à prendre selon les cas de figure
- > Affronter le décès du collaborateur : *les étapes du processus de deuil*
- > Savoir quoi faire/être devant son équipe, les tiers, la famille
- > Recenser ses points de vigilance et ses axes de progrès

# ACCUEILLIR EN SITUATION DIFFICILE



## Public

Personnels d'accueil en zone sensible ou en contexte difficile

## Objectifs

- > Maîtriser le processus et les points-clés de l'accueil : grandes phases, moments critiques, facteurs de réussite
- > Délivrer un accueil de qualité, y compris lors de situations difficiles
- > Elaborer pour chaque phase de l'accueil sa propre fiche-guide
- > Savoir trouver des issues positives face à des interlocuteurs difficiles

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

**Dates & Lieux 2012**  
Paris  
5-6 avril  
24-25 septembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Maîtriser les outils de réussite d'un accueil de qualité

- *Etat des lieux* : partir de l'expérience et du vécu de chacun - lister les différentes perceptions - les différents besoins
- > Maîtriser les paramètres essentiels de la fonction « accueil » :
  - le cadre de référence
  - la relation d'Objet / la relation de Personne
  - le positionnement de soi par rapport à l'autre
  - les 3 pôles de la relation avec l'autre
  - les 3 modes - réflexes : action / réaction / centration

### Mettre en place les conditions de réussite d'un accueil de qualité

- > Discerner « à qui appartient le problème »
- > S'ouvrir à de nouvelles options
- > Développer des stratégies de succès

### Acquérir et expérimenter un accueil de qualité

- *Mises en œuvre* : à partir de cas vécus ou de situations problématiques
- > Maîtriser le processus d'accueil selon le poste occupé
- > Mettre en place les conditions de réussite au plan relationnel et comportemental
- > Se donner les moyens d'identifier les filtres mentaux de l'autre pour ajuster les points de vue
- > Tenir compte du cadre de référence de l'autre pour éviter d'avoir un comportement aggravant
- > Renforcer sa capacité de réaliser un accueil de qualité et dire « quand ça ne va pas »
- > Développer une attitude juste : l'attitude ++
- *Tirer les enseignements de l'analyse des mises en situation*
- > Elaborer une fiche technique personnalisée pour délivrer un accueil de qualité

### Savoir accueillir en situation difficile

- > Evaluer les actions mises en œuvre et faire émerger les nouveaux besoins
- > Acquérir de nouveaux outils de communication pour gérer les interlocuteurs difficiles
- > Découvrir l'impact des « messages contraignants » et leurs influences sur la qualité de l'accueil
- > Savoir se donner des permissions
- > Pratiquer le triangle d'or de la communication
- > Savoir sortir des relations piégées destructrices
- > Définir des objectifs de progrès

# PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS



## Public

Responsables ou membres d'équipe soumis à des conflits intra service ou inter services

## Objectifs

- > Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- > Identifier les prémisses de conflits
- > Faire face aux comportements des autres avec justesse
- > Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
- > Utiliser des méthodes pour réguler et sortir des conflits

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

**Dates & Lieux 2012**  
Paris  
19-20 mars  
12-13 novembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Différencier problème, tension, crise et conflit

- > Définir ce qu'est un conflit
- > Faut-il éviter ou affronter les conflits ?
- > Connaître les principales sources de conflits
- > Caractériser la nature et le niveau du conflit

### Analyser les différents types de conflits

- > S'approprier des méthodes d'analyse des conflits (conflits structurels, inter ou intragroupes, interpersonnels)
- > Identifier les causes réelles des conflits
- > Comprendre la stratégie des différents acteurs
- > Diagnostiquer son mode d'intervention : négociation, arbitrage ou médiation...

### Faire face aux comportements des autres avec justesse

- > Comprendre comment chacun construit le conflit
- > S'ouvrir pour rétablir la confiance
- > Réguler et traiter les transgressions : dire « non » si c'est nécessaire
- > Prendre la co - responsabilité de ses réactions en situation de conflit
- *Travail guidé* : identifier ses domaines de susceptibilité et les zones de blocages
- > Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- > Développer un positionnement de « médiateur »

### Anticiper les conflits et les modalités d'intervention

- > Jouer son rôle de manager dans l'observation des interactions dans son équipe
- > Sentir la genèse des conflits et repérer les signes avant coureurs
- > Comprendre les mécanismes de détérioration du climat
- > Repérer et désamorcer les manipulations de la vie quotidienne
- > Construire des solutions négociées

### Trouver une issue satisfaisante aux relations ou situations conflictuelles

- > Confronter avec « assertivité » et justesse
- > Neutraliser l'impact des pensées négatives : se préparer mentalement et physiquement
- > Nourrir l'estime de soi-même : oser demander
- > Adopter un comportement gagnant – gagnant
- > Consolider dans le temps

# RÉUSSIR UNE RELATION COMMERCIALE en situation tendue



## Public

Commerciaux, personnels d'agence potentiellement exposés au stress, à de l'incivilité et à de l'agressivité

## Objectifs

- > Comprendre et gérer le processus de montée en agressivité
- > Discerner les différents paramètres : incivilité, agressivité ou agression
- > Repérer le processus de la montée de l'agressivité
- > Prendre conscience de son comportement relationnel en situation tendue
- > Intégrer la gestion de l'agressivité dans les techniques de vente
- > Savoir adopter une position de maîtrise face à toute situation tendue

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

**Dates & Lieux 2012**  
Paris  
25-26 juin  
3-4 décembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Comprendre le lien entre émotions et agressivité

- *Autodiagnostic* : identifier ses schémas émotionnels privilégiés
- > Mesurer l'impact des émotions : décentration et décharge émotionnelles
- > Connaître ses schémas émotionnels habituels
- > Faire la différence entre colère et agressivité
- > Distinguer incivilité, agressivité et agression
- > Repérer les mécanismes de la montée de l'agressivité vers l'agression
- > Quoi faire en cas de forte émotion?

### Appréhender l'agressivité comme facteur de stress

- *Autodiagnostic* : Identifier sa posture privilégiée en situation de stress
- *Autodiagnostic* : Identifier ses facteurs de stress émotionnel et relationnel
- > Mesurer l'impact de l'agressivité sur ses comportements habituels

### Intégrer la gestion de l'agressivité dans les techniques de vente

- *Auto diagnostic* : identifier son style relationnel dominant
- > Repérer l'impact de l'agressivité sur la qualité de ses relations
- > Identifier les 4 styles relationnels et leurs réactions émotionnelles
- > Savoir réguler son mode relationnel en fonction de son interlocuteur
- > Revenir sur les fondamentaux : écoute active, reformulation, les phrases aidantes, ouvrantes ...
- *Entraînement* : mises en situations sur cas réels

### Développer ses capacités de maîtrise relationnelle en situation conflictuelle

- > Acquérir les trois outils de gestion immédiate : ancrage, centration, respiration
- > Développer une réponse adaptée sur la forme et sur le fond : quoi dire, quoi faire
- > Elaborer son registre personnel de réponses adaptées à sa situation (plan de progrès)
- *Exercices* : renforcer sa sécurité intérieure
- > Comment évacuer la « charge psychique » d'une agression

## SENIORS + Le défi des seniors : Vieillir ou Grandir ?



### Public

Pour les « seniors » ou tous ceux qui sont « à la croisée des chemins »  
Ne nécessite pas de pré-requis

### Objectifs

- > Découvrir le défi de la 2ème partie de vie qui s'ouvre devant soi
- > Se défaire des croyances limitantes sur l'avancée en âge
- > Se libérer des idées reçues sur l'allongement de la vie
- > Lever les héritages familiaux qui freinent son évolution
- > S'ouvrir à sa 2ème partie de vie : être sujet de son histoire

## Contenu

### Réalisation

#### Durée

2 jours, soit 14 heures

#### Animation

Chantal BORYS/Michel LORA

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

#### Dates & Lieux 2012

##### Paris

13-14 février

16-17 avril

10-11 septembre

10-11 décembre

#### Coût 2012

1 375 € HT

### Identifier ses croyances limitantes sur l'avancée en âge

- > Quel sens donner à la longévité « garantie » ?
- > Où en suis-je face à ma 2ème partie de vie ?
- > Vieillir, Pour Quoi ?
- > Quelle est sa dynamique de vie actuelle ? Quelle est sa « saison » ?
- > Quelles sont ses croyances sur le vieillissement et la vie ?
- > Vivre jusqu'au bout, c'est quoi ?

### Prendre conscience des idées reçues sur l'allongement de la vie

- > Diminuer son âge biologique : comment maîtriser les marqueurs du vieillissement
- > Explorer les liens corps-esprit
- > Concevoir le corps comme expression vivante de son rapport à la vie
- > Connaître les propriétés remarquables de la matière vivante : savoir écouter ce qui nous inspire
- > Faire son bilan énergétique : apprendre à se régénérer
- > S'ouvrir à une médecine qui a du sens

### Lever les héritages familiaux qui freinent son évolution

- > Se libérer des croyances et héritages familiaux
- > Se détacher de l'identification à des événements particuliers, positifs ou négatifs
- > Sortir du temps circulaire de sa généalogie
- > Mettre à jour les messages, les interdits et les dettes que fait peser sur soi son arbre généalogique
- > En recevoir les « cadeaux » en terme d'apprentissages, d'acquis et de dons
- > Opter pour la Vie : lâcher ce qui n'est plus d'actualité et choisir ce qui grandit en soi

### S'ouvrir à sa 2ème partie de vie : Être sujet de son histoire

- > S'affranchir des attentes programmantes parentales
- > Identifier ses sources d'inhibition principales
- > Se reconnecter à sa « vérité fondamentale »
- > Devenir responsable de sa destinée
- > Se libérer de ses passivités et auto-sabotages
- > Faire de son « projet de vie » un projet pour la Vie

# PRATIQUER UN MANAGEMENT INTERCULTUREL



## Public

Directeurs ou Managers conduisant des équipes à l'international

## Objectifs

- > Renforcer son savoir - être interculturel dans le management d'une équipe
- > Identifier et limiter les risques liés à la relation interculturelle
- > Faire des diversités culturelles un atout pour les équipes

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants.*

### Dates & Lieux 2012

**Paris**  
16-17 janvier  
23-24 avril  
2-3 juillet  
5-6 novembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

*Possibilité d'intervenir en Anglais  
ou en Espagnol*

### Comprendre l'environnement et les cadres de référence

- > Repérer les variables interculturelles et leur influence sur les relations et les pratiques professionnelles
- > Identifier les grandes typologies de cultures
- > Prendre en compte l'environnement : histoire collective et parcours individuels
- > Intégrer la diversité des représentations, des attentes, des craintes (stéréotypes et préjugés)

### Ecouter et Communiquer en situation interculturelle

- > Prendre conscience de son « cadre de référence » culturel
- > Repérer les codes et les niveaux de langage (communication verbale et non verbale)
- > Reconnaître son canal de communication privilégié ainsi que celui de son interlocuteur
- > Connaître les 10 règles d'or de la communication interculturelle
- > Critiquer ou dire « non » sans démotiver

### Analyser et prévenir les situations critiques

- > Identifier ses réactions comportementales face aux spécificités culturelles - repérer les étapes et manifestations du choc culturel
- > Anticiper et gérer les tensions : savoir reconnaître et répondre aux besoins et attentes spécifiques de chaque culture
- > Résoudre un conflit sans perdants
- > Repérer ses points d'appui intérieurs et les points d'appui dans l'équipe (repérage des « passeurs », centrage sur les compétences)

### Modifier ses pratiques et attitudes de management au quotidien

- > Comprendre et évaluer ses propres pratiques de management au regard des contextes culturels spécifiques
- > Trouver les comportements ajustés devant la complexité, l'incertitude et l'ambiguïté
- > Favoriser la confrontation des points de vue
- > Oser être ce que l'on est dans la relation à l'autre : développer des comportements assertifs
- > Développer son sens de l'expérimentation : apprendre « en marchant »
- > Valoriser l'apport de l'ouverture interculturelle pour l'équipe et pour l'entreprise

# INTÉGRER ET MANAGER LA DIVERSITÉ dans l'entreprise



## Public

Directeurs ou managers managant en France des équipes issues de différentes cultures et intervenant dans des secteurs sensibles

## Objectifs

- > Faciliter le processus d'intégration des différences
- > Repérer et gérer les obstacles à cette intégration
- > Adapter ses pratiques et attitudes de management au quotidien
- > Se mettre et mettre l'entreprise en capacité d'accueillir la différence
- > Pérenniser et valoriser la diversité au sein de l'entreprise

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants*

### Dates & Lieux 2012

**Paris**  
16-17 février  
11-12 juin  
20-21 septembre  
19-20 novembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Comprendre ce qu'est un environnement interculturel

- > Prendre en compte l'environnement : histoire collective et parcours individuels - positionnement propre à l'entreprise
- > Intégrer la diversité des représentations, des attentes, des craintes (stéréotypes et préjugés) interculturelles
- > Identifier les grandes typologies de cultures en présence

### Adapter ses pratiques et attitudes de management au quotidien

- > Comprendre et évaluer ses propres pratiques de management et la culture managériale de l'entreprise - repérer les manifestations du choc culturel
- > Trouver les comportements ajustés devant la complexité, l'incertitude et l'ambiguïté - favoriser la confrontation des points de vue
- > Oser être ce que l'on est dans la relation à l'autre : développer des comportements assertifs
- > Construire des outils de travail adaptés à la spécificité des équipes

### Prévenir les « conflits » générés par la différence de cultures

- > Repérer les « jeux psychologiques » et les « conflits » générés par les malentendus culturels
- > Repérer les dits et les non-dits culturels
- > Gérer l'espace et le contact personnel
- > Se doter de repères communs en fixant des règles du jeu
- > Sanctionner les comportements « hors jeu »
- > Agir comme un facilitateur et construire la confiance
- > Créer avec ses collaborateurs des relations constructives et évolutives

### Etre un « manager interculturel », créateur de cohésion

- > Appréhender l'importance de la cohésion d'équipe dans le développement de la motivation
- > Ancrer la cohésion d'équipe autour de référents communs (valeurs partagées, expériences communes, culture métier ou culture technique)
- > Savoir générer la coopération : l'utilisation efficace des « signes de reconnaissance »
- > Développer un management « porteur de sens » : cohésion d'équipe et « vision partagée »
- > Valoriser l'apport de la diversité pour l'équipe et pour l'entreprise : pour quels besoins, avec quels apports de nouvelles compétences?

# ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS

## liés aux diversités



### Public

Directeurs ou managers managant en France des équipes issues de différentes cultures et intervenant dans des secteurs sensibles

### Objectifs

- > Identifier les risques et les prémisses de conflits
- > Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- > Faire face aux comportements des autres avec justesse
- > Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
- > Utiliser des méthodes pour réguler et sortir des conflits

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
2 jours, soit 14 heures

**Animation**  
Consultants seniors

*Appropriation optimale par mises en situation.  
Nombre réduit de participants*

**Dates & Lieux 2012**  
Paris  
5-6 mars  
3-4 septembre

**Coût 2012**  
1 375 € HT

### Anticiper les conflits et les modalités d'intervention

- > Observer l'environnement et les interactions entre les différents acteurs : contexte historique, actualité
- > Repérer les représentations, craintes, attentes liées aux différentes cultures
- > Sentir la genèse des conflits et repérer les signes avant coureurs
- > Comprendre les mécanismes de détérioration du climat - repérer les manifestations du choc culturel
- > Repérer et désamorcer les manipulations de la vie quotidienne

### Analyser les différents types de conflits culturels

- > Savoir analyser la nature des conflits d'origine culturelle
- > Identifier les causes réelles des conflits : causes exprimées, raisons cachées
- > Comprendre la stratégie des différents acteurs
- > Diagnostiquer son mode d'intervention : négociation, arbitrage ou médiation...

### Ajuster les modalités de gestion d'un conflit d'origine culturelle

- > Porter attention aux « cadres de référence » culturels
- > Identifier les codes et les niveaux de langage (communication verbale et non verbale)
- > Prendre conscience de ses propres émotions et repérer le ressenti émotionnel de ses interlocuteurs
- > Savoir questionner et reformuler dans le cadre de référence culturelle de l'autre

### Trouver une issue satisfaisante aux relations ou situations conflictuelles

- > Apprendre à confronter avec « assertivité » et justesse
- > Neutraliser l'impact des pensées négatives : se préparer mentalement et physiquement
- > Savoir sortir des relations piégées destructrices
- > Discerner « à qui appartient le problème »
- > Pratiquer le triangle d'or de la communication
- > Nourrir l'estime de soi-même : oser demander

### Transformer le conflit culturel en opportunité de coopération interculturelle

- > S'ouvrir à de nouvelles options, créatrices de coopération et de cohésion
- > Développer des stratégies de succès
- > Adopter un comportement gagnant – gagnant
- > Construire des solutions négociées
- > Utiliser le conflit comme occasion d'apprentissage transculturel

# DÉVELOPPER UN MANAGEMENT INTERGÉNÉRATIONNEL



## Public

Directeurs ou managers manageant des équipes intergénérationnelles

## Objectifs

- > Comprendre les différences entre les générations
- > Motiver et renforcer le niveau d'engagement des jeunes générations
- > Faire de la diversité intergénérationnelle un levier de développement et de créativité
- > S'entraîner au management intergénérationnel

## Contenu

### Réalisation

#### Durée

2 jours, soit 14 heures

#### Animation

Chantal BORYS/Consultants seniors

Appropriation optimale par mises en situation.

Nombre réduit de participants.

#### Dates & Lieux 2012

##### Paris

26-27 mars

3-4 décembre

#### Coût 2012

1 375 € HT

### Mieux comprendre les diversités intergénérationnelles et culturelles présentes dans l'entreprise

- > Découvrir la « carte d'identité » des jeunes générations : évolution du rapport à l'entreprise, au temps et à l'autorité
- > Comprendre les autres générations présentes dans l'entreprise : les « marqueurs générationnels »
- > Identifier les « grandes générations » présentes dans les entreprises
- *Travaux en sous-groupes et échanges* : cerner les impacts constatés en termes de motivation et de comportements - identifier les problématiques existantes ou à venir dans ses équipes

### Savoir communiquer en situation intergénérationnelle

- > Identifier les stratégies de communication : de l'exclusion à la coopération
- > Repérer les codes générationnels et les cadres de référence activés dans la communication
- > Acquérir des outils pour comprendre et gérer les différences entre générations
- > Développer une approche dynamique pour dépasser les stéréotypes et les préjugés
- *Entraînements* : Mises en situation sur situations et cas réels

### Savoir optimiser la contribution intergénérationnelle

- > Identifier ses pratiques managériales : *Autodiagnostic*
- > Identifier ses réactions comportementales face aux jeunes générations
- > S'approprier les 4 dimensions du management des jeunes générations
- > Manager les leviers de la motivation associés aux seniors : les pièges à éviter
- > Repérer les domaines de progression

### Gérer les « conflits de génération »

- > Identifier les impacts de l'intergénérationnel sur les modes de relation et de fonctionnement entre les collaborateurs
- > Anticiper et gérer les tensions : savoir reconnaître et répondre aux besoins spécifiques de chaque classe d'âge
- > Faire de la diversité intergénérationnelle un levier de développement et de créativité
- *Travail guidé* : construire la « carte des diversités » de ses équipes

### Modifier ses pratiques de management au quotidien

- *Entraînement au « management intergénérationnel »*
- > Comprendre les positions antagonistes : passer de l'opposition à l'apposition
- > Trouver les comportements ajustés dans des situations a priori contradictoires : réconcilier les extrêmes
- > Oser être ce que l'on est dans la relation à l'autre : développer des comportements assertifs
- > Renforcer la cohésion et la cohérence des équipes intergénérationnelles
- > Accompagner et favoriser l'intégration mutuelle

# PRATICIEN PNL HUMANISTE



## Public

Toute personne désirant améliorer sa communication avec les autres et avec soi-même

## Objectifs

- › Apprendre des techniques de communication verbales et non verbales
- › Améliorer sa communication interpersonnelle, quel que soit son niveau hiérarchique
- › Savoir décoder le comportement des autres et agir de façon appropriée
- › Créer des stratégies de résolution de conflit
- › Gérer le changement avec facilité et élégance

## Contenu

### Réalisation

#### Durée

19 jours, soit 133 heures  
+ travail personnel

#### Animation

Gérard BELAUD, enseignant certifié en PNL membre d'INLPTA  
Titulaire du Certificat Européen de Psychothérapie avec une expérience de plus de 20 ans

Cette formation alterne un enseignement théorique, des exercices impliquants et des procédures permettant d'expérimenter les acquis sur vous-même et sur les autres.

Au-delà de la formation, c'est un véritable accélérateur de transformation personnelle, permettant d'augmenter son potentiel personnel.

#### Cycle 2011/2012

##### Paris

26-27 octobre 2011

23-25 novembre

26-27 janvier 2012

28-30 mars

23-25 mai

27-29 juin

26-28 septembre

#### Coût 2011-2012

Entreprise : 5 140 € HT

Individuel : nous consulter

*Pour certains, la vie est comme une coque de noix ballottée par le vent et les courants... Pour d'autres, elle est comme un superbe voilier stable grâce à sa quille, tenant le cap avec un bon gouvernail, toutes les voiles dehors en pleine action et un capitaine qui possède une carte et qui connaît la direction...*

*Une vie de rêve?! Le rêve d'une vie...*

### S'approprier les concepts de la PNL humaniste

- › Comprendre le comportement des autres et de soi-même
- › S'approprier la « structure du langage » afin de bien saisir le dit et le non-dit
- › Prendre conscience de l'impact de la communication non verbale
- › Prendre en compte l'autre pour qu'il se sente entendu
- › Adapter sa communication aux différents types de personnes
- › Analyser la congruence entre les émotions, la pensée et le comportement
- › Mettre à jour ses compétences et la façon de les communiquer aux autres
- › Structurer un objectif - de sa conception à sa réalisation - pour gagner en efficacité
- › Se préparer aux entretiens
- › Disposer de techniques très efficaces dans le cadre de la reconversion ou de métiers à la relation d'aide
- › Développer sa capacité à coacher l'autre afin de le stimuler de façon à être plus efficace dans son travail et plus à l'aise dans sa communication

### Exprimer et pratiquer la PNL humaniste

- › Développer une plus grande présence à soi-même, aux autres et à son environnement
- › Générer des changements constructifs pour soi-même et les autres
- › Profiter de l'énergie de ses émotions et pensées pour potentialiser sa réussite
- › Identifier ses déclencheurs émotionnels
- › Identifier ses buts dans sa vie professionnelle et personnelle
- › Découvrir ses meilleures stratégies d'apprentissage
- › Comment mémoriser au mieux les nouvelles connaissances
- › Construire une véritable estime de soi et confiance en soi
- › Accroître son charisme
- › Mettre à jour ses qualités innées de leadership et les renforcer
- › Rester intègre en toute circonstance
- › Créer du lien pour être vrai et efficace
- › Garder un état de ressource optimal dans toute situation



Certification aux normes de  
Association Internationale  
des Enseignants en PNL

# L'APPROCHE PRÉDOM

## un levier majeur pour les ressources humaines



### Public

Décideurs, DG, DRH, DOH, DF, Responsables Formation...

### Objectifs

- > Comprendre pourquoi je suis à l'aise dans certaines situations et moins dans d'autres
- > Savoir pourquoi je communique mieux avec certaines personnes qu'avec d'autres
- > Développer mon potentiel en économisant mon énergie
- > Repérer le « profil » de mon interlocuteur et ajuster mon comportement en conséquence

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
1 jour, soit 7 heures

**Animation**  
Sylvie TRUCHET ou  
Stéphane WATTINNE, consultants  
seniors, experts de l'Approche  
PREDOM

### La journée « FOCUS »

*Bénéficier de la veille technologique de Gii*

*Faire le point sur ses connaissances au regard des évolutions récentes  
Echanger avec les participants sur leurs pratiques  
Avoir une idée précise sur les transformations et les approches opérationnelles*

### Dates & Lieux 2012

**Paris**  
20 janvier  
3 septembre

**Lille**  
20 janvier  
3 septembre

**Coût 2012**  
Journée : 510 € HT  
Entretien : 165 € HT

### S'initier à l'approche PREDOM

- > Suis-je plutôt Cerveau Droit ou plutôt Cerveau Gauche ?
- > Suis-je plutôt Cortex ou plutôt Limbique ?
- > Quelle est ma manière préférée de percevoir le monde, les choses, les relations humaines ?
- > Quelle est la forme de mon profil de préférences comportementales ?
- > Comment aborder une situation nouvelle et comment décider ?
- > Quels sont mes moteurs ?

### Découvrir son profil PREDOM

- > S'approprier l'outil Prédوم : quadrants, octants, expressions, points cardinaux, stratégies de réussite, questions à poser, relations entre préférences et activités.
- > Prendre connaissance de son profil individuel : communication des profils accompagnés des supports pédagogiques

### S'entraîner à utiliser l'outil

- > Tenir compte de son profil dans ses analyses et ses prises de décision
- > Repérer le profil de son interlocuteur
- Entraînement sur des « Jeux » de communication interpersonnelle

### Appliquer l'approche PREDOM

- > Développer des stratégies efficaces pour communiquer avec les autres : mieux positionner ses interlocuteurs, surmonter les dysfonctionnements dans les relations ... et avec soi même
- > Affirmer son style managérial
- > Mieux recruter
- > Développer sa « puissance », fruit d'une juste combinaison des préférences comportementales et des compétences
- Présentation d'exemples tirés de cas concrets expérimentés par Gii

### Déroulement pédagogique

- > *Avant la journée*  
Les participants contactent l'intervenant et répondent au questionnaire en ligne
- > *Pendant la journée*  
Au sein d'un groupe de 8 à 12 personnes, les participants découvrent les bénéfices de l'approche Prédوم
- > *En option*  
Après la journée, un entretien individuel avec l'intervenant est proposé aux participants.  
Cet entretien d'une heure est enregistré et leur est remis

# LE GRID

clé du développement du leadership dans les équipes projet



## Public

Décideurs, DG, DRH, DOH, DF, Responsables Ressources Humaines et Formation, Direction opérationnelle, Direction organisation...

## Objectifs

- > Comprendre l'outil GRID et sa valeur ajoutée pour les équipes projets
- > Expérimenter une activité du GRID pour s'approprier la méthodologie employée
- > Mesurer concrètement les apports du GRID au niveau du travail en équipe
- > comment mettre en oeuvre le GRID au sein de son entreprise

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
1 jour, soit 7 heures

**Animation**  
Charlotte LAIGO MOUCHE ou  
Victor LORA, consultants seniors  
certifiés GRID

### La journée « FOCUS »

Bénéficier de la veille technologique de Gii  
Faire le point sur ses connaissances au regard des évolutions récentes  
Echanger avec les participants sur leurs pratiques  
Avoir une idée précise sur les transformations et les approches opérationnelles

### Dates & Lieux 2012

Paris  
24 février  
8 juin  
26 novembre

**Coût 2012**  
Journée : 510 € HT

### Découvrir l'efficacité du GRID

- > Qu'est-ce que le GRID et d'où vient-il?
- > Quelle est sa finalité?
- > A qui s'adresse le GRID?
- > En quoi apporte-t-il une solution concrète aux équipes projet?

### Répondre aux défis des entreprises

- > Comment répondre aux challenges des managers?
- > Comment susciter l'adhésion au sein de leurs équipes?
- > Comment rendre le travail d'équipe plus performant?
- > Comment augmenter la synergie entre les membres des équipes?
- > Comment susciter l'engagement?
- > Comment conduire efficacement une équipe projet?

### Découvrir «in vivo» les apports de la méthodologie du GRID

- > Expérimentation de la 1ère activité du GRID :
- > Identifier les règles-clés du travail en équipe
- > Analyser ses comportements au sein d'une équipe
- > En comprendre l'impact sur les résultats
- > Comprendre les mécanismes d'inter-action entre les membres d'une équipe
- > Tester et mettre en oeuvre les mécanismes de la synergie d'équipe

### Faire appel au GRID pour son entreprise

- > Faire faire le debriefing à chaud par les acteurs et les observateurs
- > Mener des échanges croisés sur les expériences de chacun
- > Mesurer l'adéquation du GRID aux problématiques de chaque entreprise
- > Valider la capacité de mise en oeuvre du GRID au sein de son/ses service(s)

# LES DRH face aux risques psychosociaux

## Public

Décideurs, DG, DRH, DOH, DF, Responsable Formation...

## Objectifs

- > Clarifier le périmètre des RPS
- > Saisir les enjeux et la nécessité stratégique de prendre en compte les RPS
- > Appréhender les RPS par des mesures opérationnelles adaptées
- > Se doter d'une méthodologie opérationnelle

## Contenu

### Réalisation

**Durée**  
1 jour, soit 7 heures

**Animation**  
Michel LORA ou Responsable du  
Pôle RPS

### La journée « FOCUS »

*Bénéficier de la veille  
technologique de GII  
Faire le point sur ses connais-  
sances au regard des évolutions  
récentes  
Echanger avec les participants  
sur leurs pratiques  
Avoir une idée précise sur les  
transformations et les approches  
opérationnelles*

### Dates & Lieux 2012

**Paris**  
13 janvier  
21 mai  
28 septembre  
10 décembre

**Coût 2012**  
Journée : 510 € HT

### Clarifier le périmètre des RPS

- > Une définition non stabilisée
- > Origines des RPS
- > Périmètre des RPS : du stress à la violence, au harcèlement, viol, suicide.
- > Que prévoit la loi ?
- > Evolutions à venir
- > Apport de la sociologie clinique (utile ?)

### Prendre en compte les RPS : une nécessité stratégique ?

- > Raisons financières : coût du RPS :
  - Coûts directs et indirects
  - Coût du « désengagement » de la démotivation
- > Raisons légales : obligations de plus en plus fortes
- > Les gains de la prise en compte des RPS
- > Comprendre les résistances des entreprises à aborder ce thème
- > Par quelles phases passent les entreprises, vers quelle prise de conscience ?

### Comment se préparer à aborder les RPS ?

- > Choix de la technique d'audit
- > Les acteurs clés : nouveautés concernant le CHSCT et la Médecine du travail
- > Panorama des mesures possibles de prévention :
  - Des plus simples aux plus innovantes
  - Avantages/inconvénients
- > Trouver les mesures qui conviendront le mieux à sa situation
- > Exemples opérationnels d'entreprises  
→ *Retour d'expériences de GII*

### Se doter d'une méthodologie opérationnelle

- > Rassembler les conditions de réussite
- > Préalables
- > Identifier les leviers internes : Sur qui s'appuyer ?
- > Vers une démarche intégrée des RPS
  - Quels objectifs, quels indicateurs ?
  - Evaluer et mesurer
  - Mettre en place les actions dédiées
  - Vérifier les résultats
  - Réintégrer et ajuster les retours
- *Exemples : Echanges et Questions*

# BULLETIN D'INSCRIPTION INTER

## Groupe Intervention Innovation

Bulletin à nous retourner par e.mail à [info@gii.fr](mailto:info@gii.fr) ou par courrier à GII, 9 place Jacques MARETTE, 75015 PARIS - FRANCE ou réserver votre formation sur le bulletin d'inscription en ligne ou sur la page « contact » de notre site : [www.gii.fr](http://www.gii.fr)

### ENTREPRISE

Dénomination sociale de l'entreprise :

E-MAIL en MAJUSCULE (pour recevoir la convocation et obtenir l'accès à votre espace privé) :

Adresse :

Code postal :

Tél :

FAX :

### PARTICIPANT

Nom :

Prénom :

Fonction : Directeur Développement

Mobile :

Tél :

E-MAIL EN MAJUSCULE (pour recevoir le

code d'accès à l'espace privé stagiaire) :

### S'inscrit au(x) cycle(s) / stage(s) spécifique(s) INTER et Parcours personnalisé suivants :

#### Cycle INTER - CMA/TEAM

NIV 1 :

Dates :

Lieu :

Coût :

NIV 2 :

Dates :

Lieu :

Coût :

#### Cycle INTER - PP /NIV 3-4-5

PP 3/ Convictions limitantes :

Dates :

Lieu :

Coût :

PP 4/ Intelligence relationnelle :

Dates :

Lieu :

Coût :

PP 5/ Motivation essentielle :

Dates :

Lieu :

Coût :

#### Stage spécifique INTER

Intitulé :

Dates :

Lieu :

Coût :

#### Parcours Personnalisé

CMA/TEAM - NIV 1 :

Dates :

Lieu :

Coût :

CMA/TEAM - NIV 2 :

Dates :

Lieu :

Coût :

Stage INTER :

Dates :

Lieu :

Coût :

Stage INTER :

Dates :

Lieu :

Coût :

Accompagnement de Formation

Dates :

Lieu :

Coût :

Soit un TOTAL de :

Dans le cadre du DIF :  oui  non

### ORGANISME DE PRISE EN CHARGE

Nom :

Adresse :

Code postal :

Tél :

Ville :

E-MAIL EN MAJUSCULE :

Pays :

J'accepte les Conditions Générales de Vente et le Règlement Intérieur de GII

« Lu et Approuvé »

Date

Signature

Cachet de l'entreprise

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## Article 1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les rapports entre GII et son Client, agissant à des fins professionnelles, pour la réalisation d'une prestation de formation ou d'information et prévalent sur tout autre document.

## Article 2. Modalités d'inscription

L'inscription est gérée par le service formation de l'entreprise et le nombre de stagiaires est communiqué à GII avant la date de formation.

Toute inscription doit être confirmée par écrit. Nous insistons sur la nécessité du respect des niveaux de public requis qui permettent de profiter pleinement des formations dispensées.

## Article 3. Convocation et convention de formation

GII est déclaré organisme de formation continue et est habilité à ce titre à établir des conventions de formation.

Dès réception de la commande, une confirmation de réception est envoyée au Client et l'inscription ou l'action est enregistrée.

Une convention de formation en double exemplaire, incluant les objectifs et le programme, est envoyée ensuite au Client 5 semaines avant le début de la formation, sauf si l'inscription ou la programmation de l'action est faite dans un délai inférieur à 5 semaines. Dans ce cas, GII envoie la convention de formation au Client dès réception de sa commande.

Le Client doit renvoyer à GII un exemplaire de la convention daté, signé et revêtu du cachet de son entreprise. Les feuilles et attestations de présence sont adressées à l'issue de la formation.

La convocation des participants est du ressort de l'entreprise ainsi que la responsabilité de s'assurer de sa bonne communication aux intéressés.

## Article 4. Conditions de règlement et financement

Les actions de formation INTRA et les stages INTER sont facturés sur service fait et sont à régler par le Client à réception de factures accompagnées des feuilles d'émargement ou des attestations de présence par chèque à l'ordre de GII ou par virement sur le compte n° 30004-01402-000 20024802 95 de BNP PARIBAS

GII ne pratiquant pas la substitution, les prestations de formation sont directement facturées au Client. Si le Client souhaite qu'un organisme collecteur (OPCA) prenne en charge le règlement de ses prestations de formation, il lui appartient de le mentionner lors de la contractualisation et de faire sa demande afin que la prise en charge arrive avant le début des formations.

En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, le Client s'acquittera du solde du coût des formations. En tout état de cause, si la prise en charge par l'OPCA du montant des actions de formation n'est pas reçue par GII au début du stage, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

## Article 5. Coût

Les coûts pédagogiques sont indiqués Hors Taxes (supports pédagogiques compris) et sont à majorer du taux de T.V.A applicable en vigueur à la date de facturation.

Des frais de restauration, déplacement et hébergement peuvent s'ajouter aux coûts pédagogiques au cas où le formateur intervient hors région Ile de France.

Dans le cas de formations « sur mesure », les coûts pédagogiques pourront être majorés de coûts de préparation et d'ingénierie pédagogique qui feront l'objet d'une offre spécifique.

Par ailleurs, en ce qui concerne nos stages INTER, les frais de repas ne sont pas compris dans nos coûts annoncés.

## Article 6. Responsabilité et assurances

Les parties s'engagent à être couvertes par une assurance responsabilité civile professionnelle et responsabilité civile exploitation. La responsabilité de GII vis-à-vis du Client ne saurait excéder en totalité le montant payé par le Client à GII au titre des présentes conditions.

## Article 7. Confidentialité

Tous les documents, outils ou supports de formation, quelle que soit leur forme - écrite, graphique, informatique ou autre - relatifs au savoir-faire et aux méthodes de GII ainsi qu'à leur développement sont la propriété exclusive de celui-ci. GII détient sur ses ouvrages tous les droits de propriété intellectuelle et matérielle.

GII assure la protection de toute information qui lui aura été confiée expressément à titre confidentiel par le Client.

Le Client s'engage à garder confidentiel toute information et tout document communiqué par GII.

Le Client autorise GII à le citer en référence, sans préciser la nature de la mission réalisée.

L'utilisation des documents remis lors des formations est soumise aux articles 40 et 41 de la loi du 11 mars 1957 : "toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayant cause est illicite". L'article 41 de la même loi n'autorise que les "copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective" et "les analyses et courtes citations, sous réserve que soient indiqués clairement le nom de l'auteur et la source"

Toute représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, ne respectant pas la législation en vigueur constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et 429 du code pénal

## Article 8. Annulation du fait de GII

GII se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une prestation de formation pour cause de force majeure (maladie, intempéries, transports...) ou si les minima de participants ne sont pas atteints par rapport aux pré-requis pédagogiques.

Dans ce cas, le Client est prévenu dans les plus brefs délais de cette annulation ou de ce report. Aucune indemnité ne sera versée au Client en raison d'un report ou d'une annulation du fait de GII

## Article 9. Annulation du fait du Client

Toute annulation ou report partiel ou total doit être communiquée et confirmée par écrit.

En cas d'annulation totale ou partielle de la prestation ainsi qu'en cas de report des dates d'intervention retenues ou de toute nouvelle date retenue ultérieurement à l'initiative du Client ou de son fait, il sera dû à GII, en couverture des frais de préparation et d'analyse et de réservation de date bloquée, une indemnité calculée de la manière suivante :

- En cas d'annulation intervenant à moins de quatre semaines et au plus tard une semaine avant le début de l'intervention, l'action sera reportée dans les mêmes conditions
- Une annulation trop tardive, dans un délai égal ou inférieur à une semaine, donne lieu à une facturation du montant total hors taxe de la prestation de formation.

## Article 10. Substitution

GII offre la possibilité au Client, avec son accord préalable, de substituer aux participants inscrits et empêchés d'autres personnes ayant le même profil et les mêmes besoins.

## Article 11. Droit applicable et attribution de juridiction

Le présent contrat est soumis à la loi française. Tout litige et toute contestation susceptible de s'élever entre les parties à propos de la formation, de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.

# REGLEMENT INTERIEUR

Le décret n°91-1107 du 23 octobre 1991, en application des articles L.920-5-2, L.920-8 et L.920-12 du code du travail fait obligation aux organismes de formation, d'élaborer un règlement intérieur afin d'informer les stagiaires et les formateurs de leurs droits et obligations.

Le présent règlement intérieur précise :

Les conditions de travail et les règles applicables en matière de discipline, d'hygiène et de sécurité

La nature et l'échelle des sanctions applicables aux stagiaires

Ces règles sont élaborées dans un souci de respect mutuel et d'efficacité devant garantir la qualité de la formation.

## CHAMP D'APPLICATION ET PERSONNEL ASSUJETTI

Le présent règlement s'applique aux formateurs et aux stagiaires dans le cadre des activités gérées par GII sur tous les sites de formation de l'organisme.

## DEROULEMENT DES FORMATIONS

Les formations se déroulent en général, dans un cadre horaire de 7 heures par jour, hors pause repas d'1 heure 30.

Les horaires de début et de fin de session figurent sur la confirmation de participation adressée au stagiaire. Les horaires détaillés sont précisés par le formateur référent à l'ouverture du stage.

Les pauses ne constituant pas une obligation, elles relèvent de l'initiative du formateur.

## HYGIENE ET SECURITE

Chacun doit respecter le présent règlement pour toutes les questions relatives à l'application de la réglementation en matière d'hygiène et sécurité.

Chacun doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation.

En cas d'accident, une déclaration doit être faite aussitôt que possible par l'intéressé(e) à GII. GII décline toute responsabilité concernant les actes de malveillance et de vol qui pourraient survenir dans l'établissement accueillant la formation. Afin de les éviter, il est conseillé à tous de ne pas laisser d'objets personnels sans surveillance.

## DISCIPLINE GENERALE

### Tenue et comportement

Une tenue correcte est exigée. Toute attitude ou comportement incompatible avec la vie de groupe ou les intérêts pédagogiques peut entraîner, à titre conservatoire, l'exclusion immédiate.

Il est formellement interdit à tous d'avoir un comportement incorrect avec toute personne, de quitter la formation sans autorisation et d'introduire dans les locaux des personnes étrangères à la formation.

Il est formellement interdit d'accéder aux lieux de formation en état d'ivresse et d'introduire ou de distribuer des boissons alcoolisées.

En application du décret du n°92-478 du 29 mai 1992 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est strictement interdit de fumer dans les locaux de GII.

### Assiduité

L'assiduité au stage est obligatoire. Elle est la condition indispensable à un travail efficace et à la remise des Attestation de Présence et Attestation de Fin de Formation et à leur validation.

La Direction de GII devant justifier de l'assiduité des stagiaires auprès de l'organisme payeur et du responsable hiérarchique du stage, les feuilles de présence ou d'émargement doivent être signées par chaque stagiaire et chaque formateur à chaque début de cours, matin et après-midi.

En cas de maladie, GII doit être averti par téléphone ou par tout autre moyen dans les 24 heures et un certificat médical justifiant de cet arrêt lui est adressé dans les 48 heures.

GII est déchargé de toute responsabilité en cas d'absence non autorisée. Il ne sera procédé à aucun remboursement du stage.

### Respect des horaires

Le respect de la ponctualité favorise la qualité du travail en groupe. Le formateur est habilité à sanctionner tout retard non justifié ou répétitif qui entraînerait une gêne pour le déroulement de son enseignement.

### Confidentialité et Droits d'auteur

Stagiaires et formateurs sont tenus à une obligation de discrétion en ce qui concerne toutes les informations relatives aux structures d'accueil.

Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les séances de formation. Les méthodes pédagogiques et les documents diffusés sont protégés au titre de droits d'auteur et ne peuvent être réutilisés que pour un strict usage personnel.

### Responsabilité du formateur

Chaque formateur doit veiller :

- > Au respect de la discipline et du comportement des stagiaires, de l'application des règles d'hygiène et de sécurité
- > Au respect des règles élémentaires de savoir-vivre durant le stage (portable éteint, politesse, écoute de l'autre,...)
- > Au maintien de l'état de propreté des locaux et aux bonnes conditions d'utilisation du matériel mis à la disposition durant le stage
- > A la fermeture des fenêtres et portes à la fin de chaque journée de stage et à l'extinction des lumières.

## SANCTIONS ET PROCEDURES DISCIPLINAIRES

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction.

Constitue une sanction au sens de l'article R.922-3 du code du travail, toute mesure autre que les observations verbales prises par la Direction de l'Organisme.

Selon la gravité du manquement constaté, la sanction pourra consister en :

- 1- Un rappel à l'ordre ou une observation écrite
- 2- Un avertissement
- 3- Une mesure d'exclusion temporaire
- 4- Une mesure d'exclusion définitive

L'exclusion temporaire à effet immédiat est prévue par l'article R.922-9 du code du travail et pourra être appliquée à tout stagiaire perturbant gravement le déroulement du stage.

Cependant, aucune sanction définitive ne pourra être prise à l'encontre du stagiaire dans cette situation, sans qu'il ait été convoqué, au préalable, à un entretien l'informant des griefs retenus contre lui.

## RECLAMATIONS

Les réclamations doivent être adressées à la Direction de GII.

A Paris, le 1 juin 1993

Pour GII  
Michel LORA

# DES CLIENTS QUI NOUS FONT CONFIANCE\*

« L'entreprise devient une œuvre collective porteuse de sens où le collaborateur trouve à réaliser son propre projet dans une vision partagée.

L'entreprise répond alors à une triple exigence : l'amélioration des compétences, l'atteinte de ses objectifs opérationnels, et la préservation de sa capacité de production. »

## Chimie / Pharmacie

Agro Nutrition - Institut Pasteur - Juva Santé - Laboratoires Fournier - LFB Biomédicaments - Novartis - Parashop - Pfizer - Ranbaxy Sanofi - Solvay - Urgo - Virbac - Yves Rocher

## Finance

Banque de France - Caisses d'Épargne et de Prévoyance - CIC - Crédit Mutuel - Groupe Humanis - HSBC - La Banque Postale - LCL - Société Générale - Travelex

## Grande Distribution

Auchan - Castorama - Celio - Décathlon - Elvir - Etam - Fnac - Galeries Lafayette - Gérard Darel - Kiabi - Norauto - Pimkie - Transgourmet

## Immobilier

Ad Valorem - AOS - Batir Centre - Cil Union - FDI Logibox - Groupe Valloire - Hamoval - HLM Nièvre - Immobilière 3 F - RIVP (Régie Immobilière de la Ville de Paris) - SAGI - Société Jacques Gabriel

## Industrie

Air Liquide - Asco Joucomatic - Barilla Harry'S - Bertrandt - Bricard - Cisco - Delphi - EADS - Faurecia - FIAT - Filtrauto - Général Electric - GESEC - Hewlett Packard - Motorola - NCR - Reebok France - Sybase - Telintrans - Texas Instruments - Thales - Unilog - Unisabi - Volkswagen - Word on line - Zodiac

## Institutionnel

Cité des Sciences et de l'Industrie - Ecole Spéciale Militaire de saint Cyr - EDHEC - ESSEC Université Paris II - Ineris - ISEP - La Ligue de l'Enseignement - Ministère des Affaires Sociales - Pôle Emploi - URSSAF financière

## Santé

Centre chirurgical Porte de Pantin - Centres Hospitaliers (Alberville, Beaumont, Créteil Inter Communal, Courbevoie, de Briey, Dijon, Esquirol, François Maillot, Gonesse, Lagny sur Marne, Laon, Meaux, Meulan, Mombert, Montereau, Paul Guiraud, Poissy, Poitiers, Roscoff, St Cloud) - CHU d'Angers - CNO 15/20 - Handas Calypso - Hôpitaux (Beaune, Soissons, Ste Anne, Ste Camille, St Michel, Taverny, Hôtel Dieu, Ieman) - Institut Val de Mandé - Maisons de Retraite (Cerny, Granges, La Providence, Résidence St PIERRE, St. Maur, Viarmes, Villersexel)

## Et aussi...

AG2R La Mondiale - Benchmarck group - Cartier France - CMC Video - Europalaces Gaumont Pathé - Kobalitt - KparK - La Poste - Randstad - UNEAL

**\*Justificatifs sur demande**