



Catalogue Formation 2012

Applications INTRA

CAT-GII-INTRA-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 – 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 managérial
- › 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 INTERVENANTS DE GII

Une équipe de 21 intervenants sur toute la France

15 Consultants et Formateurs seniors

- › Expérience d'au moins 10 en entreprise
- › Formés par Gii, à travers un cursus d'accréditation validé par Michel LORA
- › Complémentarité de compétences et d'expertises
- › Intervention sur toute la France

6 intervenants experts dédiés

- › Aux interventions d'urgence
- › A la prévention et à la gestion du stress professionnel et des risques psychosociaux
- › Intervention sur toute la France

2 Centres de Formation

- › Gii-Paris et Gii-Villersexel

LA POLITIQUE QUALITE DE GII

La politique Qualité de Gii repose sur sa conception des ressources humaines comme facteur essentiel de la performance et de la réussite des entreprises.

Gii est convaincu que *« les changements collectifs durables ne peuvent partir que de l'individu »* et que *« l'humain se situe au cœur de la performance des entreprises »*

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 individuelle ou collective où la personne est impliquée
- › **Réalisation/Accomplissement** : Donner 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

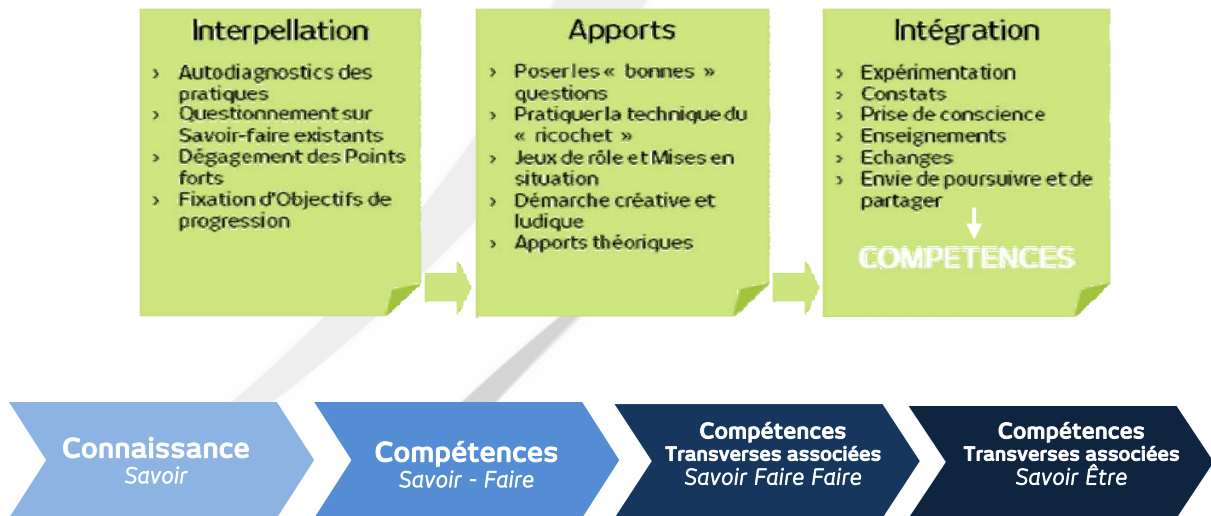
Des intervenants experts et dédiés

- › 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
- › Des interventions adaptées à chaque participant grâce à une approche multi référentielle
- › Un accompagnement et un suivi des stagiaires PRE - formation 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, neurosciences et formation
- › 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.

FIABILISER SON RECRUTEMENT



Public

Personnel chargé du recrutement

Objectifs

- > Se doter d'une structure d'entretien de recrutement
- > Mieux se connaître en tant que recruteur
- > S'entraîner activement à conduire un entretien
- > Recruter en respectant les lois de la discrimination
- > Savoir prendre la bonne décision au regard des informations recueillies au cours de l'entretien

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Se doter d'une structure d'entretien de recrutement

- > Préparer l'entretien (préparation psychologique et organisationnelle)
- > Accueillir le candidat (démarrage de l'entretien, présentation)
- > Présenter le poste de l'entreprise (quoi dire, quoi taire)
- > Recueillir de manière approfondie les informations concernant le candidat (expérience, formation, compétences)
- > Rechercher la motivation du candidat et lui demander son avis
- > Conclure l'entretien (savoir prendre des notes et faire la synthèse)

Maîtriser les techniques d'entretien

- > Connaître les différentes attitudes d'écoute
- > Repérer celles qui sont le plus appropriées en entretien de recrutement
- > Identifier ses propres attitudes d'écoute et se doter de points de progrès
- > Apprendre à varier ses attitudes d'écoute au cours de l'entretien
- > Savoir poser les « bonnes questions »
- > S'entraîner à la reformulation

Mieux se connaître en tant que recruteur pour mieux recruter

- > Connaître l'influence des préjugés en recrutement
- > Prendre conscience de sa propre façon de recruter
- > Se doter de techniques plus objectives pour en réduire les différents effets

Vérifier l'adéquation entre les compétences recherchées et les comportements

- > Vérifier les compétences déterminées dans le profil lors de l'entretien
- > Utiliser un questionnaire spécifique pour les aptitudes les plus souvent recherchées (aptitudes managériales, adaptabilité, innovation...)

S'entraîner activement à l'entretien de recrutement dans des situations diverses

- *Entraînements* : Jeux de rôle sur chaque étape de l'entretien
- > Faire une analyse des points clés permettant de réussir chaque étape
- > Repérer les spécificités des entretiens en fonction des publics à recruter
- > Mener différents entretiens dans des contextes différents (juniors, seniors, managers, chefs de bureau)
- > Mener un entretien de recrutement de A à Z à partir d'une situation réelle (à partir de la grille d'entretien institutionnelle ou autre)

MANAGER DANS LE CHANGEMENT

Public

Personnel de l'encadrement dans un contexte de changement permanent

Objectifs

- > Mesurer l'impact du changement sur la dynamique de l'entreprise
- > Clarifier son rapport personnel au changement
- > Développer les compétences managériales spécifiques au management dans le changement
- > Déjouer les parasitages dans l'écoute et la communication
- > Connaître et utiliser les leviers de la motivation chez soi et dans son équipe

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

Mesurer l'impact du changement sur la dynamique de l'entreprise

- > Gérer le processus du changement : distinguer « décision » de changer et « dynamique » du changement
- > Repérer son positionnement et celui de son équipe face aux 4 phases de transition du changement
- > Clarifier son rapport personnel au changement
- *Etats des lieux* : Identifier ses réactions, comportements et attitudes - ses résistances - ses ressources personnelles face au changement

Gérer le stress lié au changement

- *Autodiagnostics* :
 - > Repérer son niveau de stress lié au changement et les signes et les symptômes de stress chez soi et chez ses collaborateurs
 - > Repérer l'Impact du changement sur ses modes opératoires : L'importance du ressenti
 - > Acquérir des clés pour gérer in situ le stress lié au changement
- *Travail guidé* : Apprivoiser le changement
 - > Apprendre à accueillir la nouveauté et à gérer l'inconnu du changement
 - > Découvrir les vertus positives du stress : Le stress, une force à exploiter

Renforcer ses capacités d'écoute et de communication face au changement

- > Redonner la place à l'écoute et à la communication
- *Exercices* : Le langage du VAKOG ; La Perception sensorielle ; Sentiments, Faits, Opinions
- > Savoir Identifier son cadre de référence et celui d'autrui
- > Reconnaître son canal de communication privilégié et celui de ces collaborateurs
- *Travail guidé* : Apprendre à générer la confiance

Développer les compétences managériales spécifiques au management dans le changement

- > Repérer son « style » de management privilégié
- *Autodiagnostics* : Développer un management personnalisé
- *Questionnaires* : Identifier l'impact du changement sur les 3 besoins fondamentaux de l'individu
- > Savoir répondre aux besoins spécifiques de ses collaborateurs
- > Repérer les « jeux psychologiques » et les « conflits » générés par le changement
- > Créer des relations constructives et évolutives avec son équipe

Savoir autogérer sa motivation et ses besoins dans le changement

- > Maintenir sa motivation et celle de son équipe dans le changement
- *Autodiagnostics et Exercices* :
- > Apprendre à autogérer ses besoins et sa motivation « intrinsèque »
- > Connaître les 5 conditions de succès du management dans le changement

APPRENDRE À TRAVAILLER ENSEMBLE

Public

Collaborateurs, membres d'une équipe, équipe en relation inter services

Objectifs

- > Développer de nouveaux comportements, producteurs de résultats
- > Découvrir la « plus value » à travailler ensemble : développer un esprit d'équipe
- > Communiquer ensemble de façon constructive
- > Poser ses limites dans le respect des autres
- > Trouver les attitudes justes dans les situations difficiles
- > Désamorcer les sources de conflits éventuels

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Développer des comportements producteurs de résultats

- *Questionnaire* : Partir de l'expérience de chacun
- > Identifier ses styles de communication préférentiels et trouver des voies d'amélioration
- > Se positionner par rapport à l'autre et à l'équipe en tenant compte du contexte
- > Sortir des automatismes limitants et acquérir de nouveaux comportements producteurs de résultat

Vivre l'équipe comme point d'appui et de développement

- > Repérer les étapes de développement de l'équipe et de ses membres
- > Discerner les attentes réciproques des membres de l'équipe
- *Autodiagnostic* : Identifier le canal dominant chez soi et chez autrui
- > Savoir communiquer en utilisant le canal de communication le plus approprié
- > Développer des stratégies de réussite dans les négociations à deux et en groupe

Reconnaître ses compétences et celles des autres membres de l'équipe

- > Apprécier les résultats individuels et collectifs et communiquer dessus
- > S'autoriser à valoriser plutôt que critiquer
- > Développer un état d'esprit porteur de plus d'autonomie et de responsabilité
- *Entraînement à la vidéo* : sur cas concrets apportés par les stagiaires
- > Permettre à chacun de repérer ses modes de fonctionnement et d'intégrer les bons comportements

Gérer « sereinement » les situations difficiles

- *Autodiagnostic* : Identifier ses réactions face aux situations difficiles
- > Pratiquer le recul nécessaire pour les accueillir afin de les transformer
- > S'approprier des outils pour faire face aux tensions et aux situations ressenties comme difficiles
- > Travailler ensemble dans le changement : développer le sens du négociable et « non négociable »
- > Transmettre le « non négociable » de façon acceptable
- > Pratiquer l'écoute active pour désamorcer les sources de conflits éventuels
- > Obtenir des résultats par adhésion plutôt que par « imposition conflictuelle »

CONDUIRE SON ÉQUIPE DANS LE CHANGEMENT



Public

Managers, Responsables devant aider leurs équipes à accepter et à traverser un changement organisationnel ou structurel

Objectifs

- > Clarifier son rapport personnel au changement
- > Mieux gérer les réactions de stress de ses collaborateurs générées par le changement
- > Déjouer les parasitages liés au changement par l'écoute et la communication
- > Développer les compétences managériales spécifiques à l'accompagnement et à la conduite de son équipe dans le changement

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Clarifier son rapport personnel au changement

- > Intégrer le changement comme donnée incontournable de l'entreprise
- > Maîtriser le processus du changement : distinguer « décision » de changer et « dynamique » du changement
- > Repérer son positionnement et celui de son équipe face aux 4 phases de transition du changement
- > Identifier ses réactions, comportements et attitudes face au changement
- > Identifier ses résistances et ses ressources personnelles face au changement

Gérer le stress lié au changement

- > Prendre conscience du changement comme facteur de stress
- > Repérer son niveau de stress et celui de ses collaborateurs liés au changement
- > Identifier les signes et les symptômes de stress chez soi et chez son équipe
- > Repérer l'Impact du changement sur ses modes opératoires : l'importance du ressenti
- > Acquérir des clés pour gérer in situ les réactions de stress liées au changement
- > Développer la sécurité intérieure de son équipe face au changement : Apprivoiser le changement - Apprendre à générer la confiance
- > Découvrir les vertus positives du stress : le stress, une force à exploiter

Renforcer son écoute et sa communication dans un contexte de changement

- > Savoir Identifier son cadre de référence et celui de son équipe
- > Reconnaître son canal de communication privilégié et celui des membres de son équipe
- > Redonner la place à l'écoute et à la communication dans le changement
- > Repérer et renforcer ses capacités à communiquer
- > Développer l'écoute active : du jugement à la reformulation

Développer les compétences spécifiques au « management dans le changement »

- > Repérer son « style » de management privilégié et l'adapter au changement
- > Savoir répondre aux besoins spécifiques induits par le changement chez son équipe : besoins de Positionnement – Structure - Reconnaissance
- > Repérer les « jeux psychologiques » et les « conflits » générés par le changement
- > Trouver les règles de fonctionnement appropriées
- > Connaître les 5 conditions de succès de la conduite de son équipe dans le changement

MANAGER UNE EQUIPE A DISTANCE



Public

Managers opérationnels

Objectifs

- > Prendre en compte les spécificités du management d'équipe à distance
- > Structurer sa démarche d'animation à distance pour mobiliser, mutualiser les expériences, prendre des décisions, développer l'autonomie...
- > Identifier les compétences attendues du manager à distance
- > Connaître les outils du management à distance, les différents vecteurs de communication et leurs conditions d'utilisation

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 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 simulations visant à améliorer le leadership des participants. Celles-ci sont analysées par le consultant et commentées en groupe.
Ce processus favorise ainsi la capitalisation des « bonnes pratiques ».*

En fin de session, les modalités d'application des acquis de la formation sont concrétisées à travers l'élaboration d'un « contrat de progrès » par chaque participant.

Identifier les spécificités du management à distance

- > Analyser la situation des participants à l'aide d'une grille de lecture
- > Saisir la spécificité du management à distance, un management sous contrainte, ses limites
- > Définir les pré-requis du management à distance : Les missions de chacun et de l'équipe
- > Définir les objectifs et les contrôler, déléguer, gérer son temps

Motiver les équipes à distance

- > Identifier les ressorts de la motivation et repérer les causes de démotivation
- > Trouver les moyens disponibles pour dépister, réduire et éviter les faux problèmes
- > Développer son leadership
- > Développer l'autonomie et la co-responsabilité de ses collaborateurs
- > Eviter la confusion autonomie / indépendance

Communiquer avec les équipes à distance

- > Définir les règles du jeu
- > Donner du feed-back
- > Identifier les relais
- > Développer sa posture de coach

Optimiser les outils du management à distance et les vecteurs de communication

- > Maîtriser le système d'information managérial à distance
- > Conduire les réunions, les différents entretiens
- > Utiliser de façon optimale le téléphone et la messagerie

Organiser le travail à distance

- > Définir les modes de communication et le rythme des relations à l'intérieur de l'équipe, au sein de l'entreprise
- > Identifier les situations nécessitant un management en local ou un déplacement
- > Mettre en place les outils de suivi et les tableaux de bord

S'appuyer sur les nouvelles technologies pour animer l'équipe

- > Gérer les accès aux bases de données
- > Organiser des forums et des visioconférences

Animer une équipe multiculturelle

- > Reconnaître les différences et les similitudes dans les comportements
- > Savoir tirer parti de la dimension multiculturelle de son équipe et dépasser les stéréotypes

MIEUX COMMUNIQUER AVEC SA HIÉRARCHIE



Public

Collaborateurs, N-1, Assistantes de direction, toute personne en relation hiérarchique ayant à communiquer régulièrement avec son supérieur

Objectifs

- > Identifier et adapter son mode de communication
- > Comprendre le mode de communication de sa hiérarchie et de ses collaborateurs
- > Mettre en place des règles de communication efficaces Manager / Managé
- > Développer son aisance relationnelle
- > Accepter et bien gérer les conflits
- > S'inscrire dans une logique de coopération

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Identifier le rôle de son passé professionnel dans ses pratiques actuelles

- > Définir la hiérarchie, le pouvoir et l'autorité
- *Etats des lieux* : Autodiagnostic des mécanismes de défense, schémas répétitifs et scénarios de vie professionnelle
- > Identifier son positionnement face à l'autorité
- > Repérer ses mécanismes de défense face au pouvoir
- > Identifier ses parasitages internes à l'écoute et à la communication
- > Lister ses ressources personnelles en tant que manager et managé

Mobiliser ses énergies pour agir avec fluidité et efficacité

- > Réajuster ses croyances sur le management, la hiérarchie, l'autorité, le succès, la relation
- > Mettre en cohérence ses valeurs et ses comportements
- > Renforcer sa sécurité intérieure
- > Repérer ses propres stratégies de choix, de décision, de réussite
- *Echanges de pratiques* : Sélectionner les stratégies et comportements gagnants en termes de communication

Adapter son mode de communication à la situation et au contexte

- > Définir la personne à qui nous nous adressons : quelle image avons-nous d'elle ?
- *Exercice filmé* : Echange de vues avec son hiérarchique et /ou avec un collaborateur selon des situations vécues ou à vivre
- > Désamorcer la confusion entre la personne et sa fonction
- > Se placer dans le mode de relation le plus efficace (cadre de référence, niveaux logiques de Dilts, critères et pitonnage)
- > Présenter ses demandes dans le cadre de référence de son interlocuteur (manager ou managé)

Monter en puissance de communication

- > Identifier les canaux de communication à utiliser dans la relation hiérarchique
- > Savoir amener son interlocuteur à une communication efficace (lois de sollicitation)
- > Repérer les jeux psychologiques dans la relation hiérarchique (triangle dramatique du management)
- > Sortir des jeux psychologiques pour aller vers des relations positives contractuelles

Etablir une relation efficace avec sa hiérarchie

- > Savoir négocier des objectifs et les moyens associés
- > Faire accepter ses idées et devenir force de proposition
- > Valoriser ses compétences et celles de son équipe

DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION RELATIONNELLE avec son client



Public

Toute personne en contact avec des clients

Objectifs

- > Prendre toute la mesure du facteur humain dans la réussite de la relation clients
- > Mieux gérer les réactions de stress générées par la pression commerciale
- > Développer ses compétences relationnelles pour gagner en crédibilité et en efficacité face aux clients
- > Identifier les différentes typologies de clients difficiles
- > Maîtriser ses propres réactions face aux clients difficiles
- > S'affirmer dans la relation client

Contenu

Réalisation

Durée

2 jours + 1 jour, 21 heures

Animation

Consultants seniors

La communication relationnelle avec un client

- *Diagnostic et Questionnaire* :
- > Qu'est ce qu'une communication relationnelle ?
- > Quels sont les postulats pour bien communiquer ?

Les rapports de forces dans la relation client

- > Définir les rapports de force « Dominant / Dominé »
- > S'ouvrir au rapport « Gagnant / Gagnant »

Établir le rapport de confiance dans une relation avec un client

- > Savoir établir le rapport de confiance
- > Faire la part entre la communication verbale / non verbale
- > Prendre conscience des signaux verbaux et non verbaux
- > Faire l'expérience de l'écoute active et de la restitution d'information
- > S'approprier les techniques de relation permettant d'établir un rapport gagnant / gagnant

Développer un comportement adapté face à un client difficile

- > Ajuster sa conduite à l'agressivité de l'autre
- > Savoir ne pas « rentrer dans le jeu » d'une personnalité difficile
- > Gérer ses propres côtés « agressifs » en relation avec un client
- > Savoir les mettre au service d'une issue positive
- *Travail guidé* :
- > Comment se confronter à ses propres inquiétudes et ses désirs
- > Comment les laisser émerger en toute sécurité pour les verbaliser sereinement
- > Dépasser ses peurs et apprendre à les transformer en source d'informations efficaces

Savoir identifier, reconnaître et poser ses frontières

- *Questionnaire* : Qu'est ce qui me pousse à être dans une fonction de service ?
- > Savoir reconnaître ses motivations et les mettre en relation avec sa fonction
- > Découvrir l'aspect « pédagogique » de la fonction de service

Savoir se (faire) respecter

- > Négocier le respect de son équilibre personnel face à une personnalité stressante
- *Expérimentations* :
- > Ressentir le poids de l'authenticité
- > Aménager des pôles de sérénité dans l'espace et dans le temps
- > Savoir comment canaliser son tempérament

ORGANISER SES ÉQUIPES ET SON TEMPS DE TRAVAIL



Public

Tout responsable d'équipe confronté à des problèmes d'organisation

Objectifs

- > Connaître l'utilisation de son temps et optimiser son organisation
- > Privilégier les tâches essentielles de sa fonction
- > Gérer les priorités, les imprévus et les pertes de temps
- > Acquérir un «KIT» de gestion du temps

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Appliquer les principes d'une bonne organisation

- *Questionnaire* : Partir de l'expérience de chacun
- > Introduire les notions clés adaptées aux attentes et besoins
- > Intégrer les 4 règles d'or du management : planifier, s'organiser, faire ou déléguer, contrôler
- > Identifier les facteurs «voleurs de temps» et les solutions
- > Définir et hiérarchiser ses différents niveaux de priorité : urgence / importance
- > Analyser l'utilisation de son temps, sa relation au temps et son style d'organisation

Adopter de nouveaux comportements

- > Découvrir ses attitudes face à la gestion du temps
- > Repérer 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
- > Savoir évacuer le stress et relativiser

Faire son bilan personnel de gestion du temps

- > Définir des objectifs personnels et identifier les ressources à mettre en œuvre
- > Etablir son emploi du temps efficace / plan d'action
- > Distinguer les bénéfices de la situation actuelle et de la situation recherchée

SAVOIR GÉRER LES PRIORITÉS ET LES URGENCES

Public

Tout collaborateur souhaitant optimiser la gestion de ses activités professionnelles

Objectifs

- > Prendre conscience de sa relation au temps : les tâches « chronophages »
- > Optimiser son organisation et son temps pour une plus grande efficacité : la matrice d'EISENHOWER
- > Acquérir et utiliser les principaux outils de la gestion du temps

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Mieux comprendre son rapport au temps

- *Autodiagnostic* : Analyse critique de son emploi du temps
- > Identifier ses « bouffe - temps » (téléphone, interruptions, etc) et savoir s'en prémunir
- > Repérer ses propres cycles d'efficacité
- > Mesurer l'impact du stress sur la qualité de sa gestion du temps

Se fixer les « bonnes priorités »

- > Clarifier ses rôles et ses responsabilités
- > Définir et hiérarchiser ses différents niveaux de priorité
- > Concilier les priorités individuelles et collectives
- > Passer du temps subi au temps choisi : distinguer urgence et importance

Utiliser des méthodes et des outils pour mieux s'organiser

- > Transformer les lois du temps en atouts
- > Savoir planifier
- > Gérer les imprévus
- > Mettre les outils au service de son organisation
- > Déléguer efficacement pour dégager du temps
- > Capitaliser les bonnes pratiques des participants

Optimiser son temps relationnel

- > Choisir le vecteur de communication le plus efficace : réunion, entretien, e-mail...
- > Savoir utiliser les différents outils de productivité
- > S'affirmer sereinement dans le « non »
- > Être disponible aux autres et à soi-même
- > Gérer les sollicitations avec rigueur et souplesse
- > Savoir aider sans assister
- > Formuler des demandes efficaces
- > Négocier un délai

Élaborer un plan de changement durable

- > Tenir compte de son mode de fonctionnement
- > Établir un bilan de ses comportements en matière de gestion du temps (avantages, inconvénients)
- > Identifier les ressorts profonds qui conduisent à une « mauvaise gestion » du temps
- > Bâtir un plan d'action et s'engager sur un contrat de changement réaliste

OSER LA « CLOWN R'ÉVOLUTION »

Public

Pour tous ceux qui désirent se libérer du stress des apparences, communiquer d'une façon plus authentique et retrouver plus d'enthousiasme et de liberté dans sa vie et ses relations par des techniques d'approche du « clown de théâtre »

Objectifs

- > Oser être soi - même en conscience
- > Accepter et aimer son image personnelle
- > Faire un atout de sa différence
- > Accepter l'émotion comme un tremplin vers une relation authentique
- > Savoir improviser en toutes circonstances
- > Mettre en pratique une communication cohérente, puissante et « Non violente »
- > Découvrir le pouvoir de la simplicité

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

Stage pratique. Recours aux techniques de l'acteur et du clown de théâtre.
Nombre réduit de participants.

Établir une relation de confiance avec les autres

- > Exprimer ses peurs ou ses appréhensions
- > Expérimenter le déséquilibre et le lâcher - prise
- > Retrouver le sens du « Jeu » et du ludique
- > Libérer le corps et la voix. Aller au bout du geste
- > Respirer

Acquérir les techniques de base de la scène

- Travail guidé : *Qui suis-je sous le regard des autres ?*
- > Développer le sens de l'espace et de la relation au public
- > Se confronter au « sens du ridicule » : sortir du jugement sur soi
- > Accepter ses inhibitions ou ses défauts et en faire des atouts
- > Mesurer l'impact sur le public et apprendre à « surfer » sur les rires
- > Savoir capter l'auditoire : la maîtrise du public

Exprimer et découvrir la puissance des émotions

- > Oser ressentir ce qui est (mental ou émotionnel)
- > Oser la transparence : Se montrer tel qu'on est
- > Accepter la réalité (la sienne, celle de l'autre, celle du public)
- > Découvrir le "regard du clown" ou l'art de se dire sans les mots

Apprendre à jongler entre empathie et autonomie

- Travail guidé : *Qui suis-je en relation à l'autre ?*
- > Se positionner clairement par rapport à ses partenaires de jeu
- > Savoir poser une proposition de jeu et la tenir
- > Découvrir la puissance de la flexibilité pour parvenir à ses fins
- > Expérimenter la négociation « clown » : le pouvoir du « Oui » à l'autre
- > Pratiquer le lâcher - prise stratégique
- > Garder sa motivation pour atteindre ses objectifs

Expérimenter une communication « sans violence »

- > Savoir écouter, tout en s'écoutant
- > Se distancier de la réaction instinctive immédiate pour avoir le choix de la réponse à donner à la situation.
- > Pouvoir exprimer son ressenti sans exercer de pression sur l'autre
- > Pouvoir accueillir l'expression de l'autre comme « une proposition » de jeu
- > Décoder ses processus relationnels sans les juger

Improviser en toute circonstance

- > Débloquer son imaginaire et sa créativité
- > Savoir faire face à toutes les situations et retomber sur ses pieds
- > Apprendre à rebondir
- > Oser le saut dans le vide et l'inconnu
- > Apprivoiser le silence comme source de force et de sagesse

PARTICIPER EFFICACEMENT A SON ENTRETIEN d'évaluation



Public

Tout collaborateur souhaitant améliorer ses compétences relationnelles en situation d'entretien

Objectifs

- > Préparer l'entretien annuel avec son responsable hiérarchique
- > Faire le bilan de son travail, exprimer ses analyses et formuler des suggestions notamment en termes d'organisation du travail, de moyens et d'actions
- > Acquérir des outils relationnels pour faire de l'entretien annuel un moment d'échange privilégié avec son manager
- > Développer sa pro-activité et se projeter à moyen terme
- > Contribuer à développer son « employabilité »

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Mettre à jour les représentations et les résistances concernant l'entretien annuel

- *Questionnaire* : Partir de l'expérience de chacun
- > Introduire les notions clés adaptées aux attentes et besoins
- > Confronter ses expériences avec celles des autres

Comprendre les différentes phases de l'entretien

- > L'accueil
- > L'adéquation des compétences à l'emploi occupé
- > Le bilan des faits marquants, des aptitudes, du comportement
- > La fixation des objectifs
- > Les souhaits de formation, de mobilité

Préparer son entretien

- > Préparation mentale
- > Préparation de son compte-rendu d'activité : les faits marquants de l'année écoulée
- > Les objectifs atteints par rapport à l'évaluation précédente
- > Le profil de poste
- > Les stratégies de réussite
- > Les difficultés rencontrées
- > Les axes de développement / souhaits d'évolution

S'affirmer pendant l'entretien

- > Se préparer mentalement
- > Connaître les principes de base de la communication interpersonnelle : cadre de référence, non-verbal, synchronisation, gestion des silences, ...
- > Faire la distinction entre les faits / opinions / émotions
- > Identifier les comportements parasitant l'affirmation de soi
- > S'approprier les techniques d'affirmation de soi

Développer ses qualités d'écoute

- > Prendre conscience des obstacles à la communication en entretien : attitudes de PORTER
- > Pratiquer l'écoute active
- > Connaître les différents types de reformulation
- > Concevoir l'acceptation des critiques comme une information utile
- *Entraînements intensifs* : Mises en situation d'entretien

PAROLE, PRÉSENCE, EFFICACITÉ



Public

Toute personne désirant améliorer sa communication au travers de techniques d'expression

Objectifs

- > Améliorer sa performance et communiquer plus efficacement en tirant parti de ses caractéristiques personnelles
- > Prendre conscience de sa singularité et de ses atouts
- > Surmonter les appréhensions de la prise de parole et maîtriser son émotivité
- > Mettre la parole et la gestuelle au service du message
- > Structurer son discours
- > Développer sa présence et son impact personnel

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

Stage pratique. Recours
aux techniques de l'acteur.
Nombre réduit de participants.

Acquérir les techniques de base d'une communication efficace

- *Autodiagnostic* : Identifier son style de communicant
- > Identifier son style à l'oral, au travers d'outils et processus
- > Analyser les freins et les obstacles à sa communication
- > Mesurer l'impact de son comportement sur autrui : les 3 pôles de la relation

Établir et maintenir des relations ++ : l'« assertivité »

- *Autodiagnostic* : les « positions de vie »
- > Se positionner par rapport à ses interlocuteurs, à la direction...
- > Définir la nature de la relation - identifier sa tendance et son influence sur sa communication
- > Prendre conscience et rééquilibrer sa relation à l'autre : relation d'Objet / relation de Personne

Coordonner communication verbale et non - verbale

- > Intégrer la nécessaire cohérence entre verbal et non - verbal
- > Expérimenter l'importance de l'écoute active
- > Pratiquer la gestion du stress et des émotions : le rôle de la respiration
- > Redécouvrir la place du corps dans la communication : la dynamique de la voix - les rythmes de la parole - la gestion du regard - le langage du corps : posture et gestuelle

Susciter l'intérêt et maintenir l'attention

- > Connaître son auditoire
- > Développer sa conscience de la situation (enjeux, attentes...)
- > Adapter sa communication en conséquence
- > Maîtriser les interactions avec l'auditoire
- > Développer son autorité naturelle

Renforcer l'impact de ses messages

- > Structurer ses messages
- > Valoriser ses idées
- > Adopter le ton juste
- > Développer le sens de la répartie

Communiquer en situation difficile

- > S'approprier deux outils essentiels : la « centration » et la « bande porteuse »
- > Savoir gérer ses émotions pour s'affirmer sans agressivité
- > Traiter les objections et les critiques
- > Repérer les pièges et les effets manipulateurs

Mettre en oeuvre des décisions de changement personnelles

- > Mettre en place des stratégies communicationnelles gagnantes dans un contexte à fort enjeu

RELATION CLIENT POUR NON COMMERCIAUX

Public

Toute personne souhaitant développer son aisance relationnelle dans le cadre de la relation client

Objectifs

- > Prendre conscience de l'impact de sa propre communication sur la relation client
- > S'affirmer dans la relation client et désamorcer l'agressivité
- > Identifier les différentes typologies des clients difficiles
- > Maîtriser ses propres réactions face aux clients difficiles

Contenu

Réalisation

Durée

2 jours + 1 jour, 21 heures

Animation

Consultants seniors

Appropriation optimale par mises en situation.

Nombre réduit de participants.

Mieux se connaître pour développer son efficacité commerciale

- *Autodiagnostic* : Identifier son style relationnel
- > Identifier les comportements inefficaces (passivité, agressivité et manipulation)
- > Déterminer les principes clés de l'affirmation de soi
- > Identifier ses points forts et ses axes de progrès pour renforcer sa flexibilité comportementale
- > Développer sa pro-activité

Développer sa capacité d'écoute

- > Passer de l'écoute active à l'empathie
- > Savoir recueillir les « bonnes informations » : le questionnement directif et non-directif
- > Connaître les techniques et les attitudes qui incitent le client à être en confiance

Se positionner face aux exigences des clients

- > Mettre en valeur les solutions apportées au client
- > S'appuyer sur la méthode DESC pour exprimer une critique ou répondre à une objection
- > Oser demander et « vendre » certaines conditions
- > Dire « non » quand c'est nécessaire et rendre le refus acceptable par le client
- > Développer une attitude assertive : s'entraîner à construire des solutions négociées

Gérer les situations difficiles et maîtriser son stress

- > Repérer et désamorcer les sources de conflits potentiels
- > Faire face aux comportements déstabilisants par des techniques comportementales et corporelles
- > Créer des conditions pour préserver une relation de qualité
- > Assumer les erreurs ou les contradictions de sa propre entreprise
- > Annoncer une « mauvaise nouvelle »
- *Entraînements intensifs* : Mises en situations sur cas réels ou vécus

Traiter les réclamations clients avec efficacité

- > Comprendre l'état d'esprit et les attentes des clients insatisfaits
- > Utiliser le meilleur canal pour traiter la réclamation
- > Connaître les cinq mots interdits au téléphone

ÊTRE UNE "PERSONNE RESSOURCE "

pour son équipe



Public

Managers d'agence, Responsables d'équipe travaillant en zone sensible ou dans un contexte difficile

Objectifs

- > Identifier les situations difficiles et la nature des problèmes qu'elles génèrent dans l'équipe (incivilités, agressivité, stress émotionnel ou relationnel, situation conflictuelle...)
- > Savoir quand et comment intervenir auprès de ses collaborateurs en difficulté
- > Savoir écouter les collaborateurs en difficulté et communiquer avec l'équipe sur la situation
- > Discerner en quoi cette situation peut être source d'évolution pour tous

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Identifier les situations difficiles

→ *Questionnaire* : Partir de l'expérience des participants

Comprendre comment une situation difficile impacte l'individu

- > Identifier les mécanismes en jeu :
 - Le processus de décentration (pendant), la décharge émotionnelle (après)
 - Les 4 réactions habituelles lors d'une situation tendue ou conflictuelle

Reconnaître comment la situation bouscule sa représentation de la réalité

- > Identifier les paramètres relationnels en jeu lors d'une situation difficile
- > Choisir ses priorités : entre Moi, l'Autre et le Contexte
- > Face à une situation difficile, quel comportement choisir : action, réaction, pro-action ?

Prendre conscience de la situation comme porteuse potentielle d'agressivité et de stress

- > Identifier l'impact de l'agressivité sur soi (représentations, comportements, relations)
- > Identifier le « point de non retour » ou le processus de montée en agressivité
- > Identifier ses symptômes de stress et ceux de ses collaborateurs : Autodiagnostic

Apprendre à gérer ses émotions en situation difficile

- > Identifier ses schémas émotionnels répétitifs ou privilégiés : Autodiagnostic
- > Mettre en place des stratégies émotionnelles mieux adaptées aux besoins des collaborateurs en difficulté
- > S'approprier des outils de gestion immédiate des émotions en situation
- > Savoir quoi faire en cas de forte émotion

Comment se comporter face aux collaborateurs en difficulté

- > Identifier son positionnement privilégié par rapport à l'autre : Autodiagnostic
- > Repérer les conséquences de son positionnement sur l'accompagnement des personnes exposées
- > Savoir quand et comment intervenir auprès de ses collaborateurs : quoi dire / quoi faire

Savoir écouter les collaborateurs en difficulté et communiquer avec l'équipe

- > Explorer les prémisses à la communication et à la relation : Méfiance/ Confiance - La « Distance juste »
- > Savoir donner de l'espace à ses collaborateurs et les écouter sans jugement : le processus de « l'écoute active »
- > Savoir communiquer avec l'équipe sur la situation

Savoir donner du sens à l'expérience vécue

- > Discerner en quoi cette expérience peut être source d'évolution pour tous : "le cadeau caché"

GÉRER LES TROUBLES DE STRESS post-agressions



Public

Personnels qui ont été exposés à de l'incivilité, de l'agressivité ou à une agression

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, 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Faire l'état des lieux

- › Lister les besoins et les questions en attente des participants
- › Fixer le cadre du stage : ce qu'il est et n'est pas
- › Rappeler les règles du stage, notamment de confidentialité

Faire le lien entre son style relationnel et l'agressivité

- › Identifier les paramètres relationnels en jeu lors d'un choc
- › Repérer le pôle prioritaire : Moi, l'Autre ou le Contexte
- › Connaître le modèle de "l'iceberg" : les modes conscient / inconscient
- › Face à un choc, quel choix comportemental faire : action, réaction, pro-action ?
- › Maintenir l'équilibre entre les 3 modes opératoires : je pense / j'agis / je ressens
- › Mesurer l'importance du ressenti en situation difficile
- › Identifier les prémisses à la communication et à la relation
- *Autodiagnostic* : Son style dominant en relation
- › Connaître les 4 styles relationnels et leurs réactions émotionnelles

Se positionner face à l'agressivité

- *Autodiagnostic* : identifier ses schémas émotionnels
- › Prendre conscience de l'impact des émotions sur ses comportements
- › Mettre les émotions au service de l'action « juste »
- › Comprendre l'Incidence de l'agressivité sur la représentation de soi
- *Autodiagnostic* : Quelle est sa posture principale par rapport à l'autre ?
- › Identifier les conséquences de l'agressivité sur sa posture managériale
- › Prendre conscience du coût de l'agressivité mal gérée

Comment gérer incivilité et agressivité verbales et physiques

- › Comprendre le processus de la montée en agressivité
- › Savoir faire baisser le seuil d'agressivité de l'interlocuteur
- › Distinguer les 5 remèdes d'urgence contre l'agressivité
- › Acquérir des outils de gestion immédiate de l'agressivité : Respirer, S'ancrer, se relaxer
- › Savoir utiliser la respiration en cas de forte émotion
- › S'entraîner à mettre en cohérence l'intention, les paroles et les gestes

Vivre le choc comme une opportunité de croissance

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

MANAGER LES SITUATIONS DIFFICILES



Public

Managers, responsables, chefs de groupe dont les collaborateurs sont soumis à de fortes pressions, de l'incivilité ou de l'agressivité verbales ou physiques

Objectifs

- > Identifier les paramètres en jeu dans les situations difficiles
- > Prendre conscience de son comportement relationnel et managérial en situation difficile
- > Gérer le processus de la montée de l'agressivité
- > Comprendre les liens entre agressivité et stress
- > Apprendre à gérer les réactions de stress émotionnel de ses collaborateurs
- > Manager toute situation difficile

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Identifier les paramètres en jeu dans les situations difficiles

- *Faire l'Etat des lieux :*
- > Identifier la nature et le niveau des difficultés de la situation
- > Identifier ses facteurs de tension et ses réactions en situation difficile

Mesurer l'impact de la situation difficile sur son comportement relationnel

- > Repérer son style relationnel dominant
- > Mesurer l'impact de l'agressivité sur son style de relation
- > Réguler son mode relationnel en fonction de ses interlocuteurs
- > Comprendre le processus de l'agressivité : colère vs agressivité
- > Repérer les mécanismes de la montée de l'agressivité vers l'agression

Comprendre les liens entre agressivité et émotions

- > Identifier ses schémas émotionnels privilégiés
- > Repérer leurs incidences sur la gestion des émotions
- > Comprendre l'impact des émotions :
Décentration émotionnelle (pendant) / Décharge émotionnelle (après)
- > Développer des comportements appropriés aux émotions manifestées
- > Identifier sa posture managériale en situation de stress
- > Développer des options managériales plus adaptées
- > Comprendre les liens entre stress et agressivité

Reconnaître ses symptômes de stress et ceux de ses collaborateurs

- > Repérer ses symptômes de stress physiques et psychologiques
- > Reconnaître les signes de stress chez soi et chez ses collaborateurs
- > S'approprier des outils de gestion immédiate du stress :
Expérimenter trois outils de base : ancrage /centration – respiration – relaxation
- > Quoi faire en cas de forte émotion ?

Intégrer la gestion de l'agressivité et du stress dans son management

- > Développer une réponse adaptée sur la forme et sur le fond : quoi dire, quoi faire
- > Renforcer sa sécurité intérieure et celle de ses collaborateurs
- > Apprendre à prendre du recul par rapport aux difficultés du contexte
- > Apprendre à voir le stress comme une opportunité de croissance
- > Découvrir le "cadeau caché" derrière l'expérience négative
- > Elaborer son registre personnel de réponses adaptées à sa situation (plan de progrès)

PRÉSERVER LA RELATION CLIENT en temps de crise



Public

Tout collaborateur en relation directe avec les clients
Tous les salariés pouvant être amenés à s'exprimer sur une crise traversée par leur entreprise

Objectifs

- > Comprendre les mécanismes d'une situation de crise
- > Mobiliser ses ressources personnelles face à la situation de crise
- > Agir en manager ou collaborateur concerné par la résolution de la crise
- > Préserver la relation client dans les différentes situations de crise

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Qu'est-ce qu'une situation de crise ?

- > Identifier les différents types de situations de tension : le litige simple, le conflit ouvert, la crise latente, la guerre ouverte
- > Repérer les signes avant-coureurs de la crise
- > Comprendre les mécanismes humains liés à la crise

Comprendre et maîtriser ses mécanismes de défense en cas de tension

- > Connaître les comportements refuges et leurs effets sur la relation client
- > Mobiliser ses ressources personnelles pour faire face avec "assertivité"
- > Gérer son stress et celui de son interlocuteur
- > Trouver le comportement adapté à chaque situation

Préserver la relation client dans les différentes situations de tension

- > Détecter une situation de crise naissante
- > Communiquer avec aisance les messages de la direction générale
- > Désamorcer les comportements agressifs, violents
- > Connaître les limites au-delà desquelles il n'est plus nécessaire de préserver la relation client

Conduire efficacement un entretien en situation de crise

- > Se centrer sur l'objectif, se sentir concerné et non visé
- > Faire la différence par sa force de communication interpersonnelle
- > Utiliser l'empathie efficacement
- > Trouver les mots justes et les comportements qui préservent la relation avec le client
- > Terminer l'entretien et créer un pont vers le futur
- Entretiens filmés et immédiatement analysés
- Apports de méthodes et conseils personnalisés
- Mise en oeuvre directe des acquis sur les mises en situation suivantes
- Mises en situations basées sur des situations de crise réelles

ACCOMPAGNER SES COLLABORATEURS, victimes d'agression



Public

Responsables hiérarchiques ou de Sécurité, CHSCT ou DRH choisis par l'Entreprise et répondant, entre autres, aux critères suivants : Tendance naturelle à l'empathie et à l'écoute de l'autre - Capacité à gérer sagement ses propres émotions

Objectifs

- > Accompagner en sécurité les collaborateurs victimes d'agression
- > Connaître le vécu des victimes
- > Maîtriser le processus et les points clés de l'accompagnement
- > Savoir s'adapter à des personnalités différentes
- > Elaborer les étapes d'un accompagnement réussi

Contenu

Réalisation

Durée
3 jours, 21 heures

Animation
Consultants seniors, Victimologues

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

Accueillir et Présenter le stage

- *Questionnaire* : Partir de l'expérience et du vécu de chacun
- Lister les différentes perceptions sur l'accompagnement
- Lister les besoins spécifiques et les craintes

Découvrir et comprendre le vécu des victimes d'agression

- > Comprendre l'onde de choc : Connaître les répercussions à long terme
- Les Stress post traumatiques – Diaporamas ou Film
- L'Effraction du Moi / Les émotions

Préciser la mission de l'accompagnateur

- > A.I.D.E.R. et Informer
- Les interventions auprès des victimes : du "déchochage" au suivi psychologique
- Les qualités et compétences attendues
- Les limites du "déchochage"

Acquérir les compétences requises pour un accompagnement réussi

- > Pratiquer "l'écoute active" : Présentation et expériences en trinômes
- Les messages essentiels à retenir
- L'objectif poursuivi dans le "déchochage"
- La relation d'Objet / la Relation de Personne
- > S'accorder sur le cadre de référence de l'autre pour éviter d'avoir un comportement aggravant : les mots interdits

Découvrir les différentes « sensibilités » et les comportements des personnes juste après une agression

- *Diaporama, et partages*
- > Connaître le modèle des imprégnations aux chocs de la vie
- > Savoir les éviter ou en réduire les conséquences

Acquérir et expérimenter l'accompagnement

- *Mises en œuvre* : A partir de fiches de simulations sur des cas spécifiques
- *Simulations filmées et décodages des vidéos*
- > Tirer les enseignements de l'analyse des mises en situations
- *Evaluation personnelle* : Fixer des objectifs de progrès
- > S'approprier la Fiche récapitulative du "déchochage" en 6 étapes
- > Elaborer collectivement une fiche technique ou un booklet pour un accompagnement de qualité

Savoir prendre soin de soi après une intervention

- > Savoir reconnaître les signes du stress de l'accompagnateur : Le TUC
- > Savoir se donner la permission de prendre du temps pour soi
- > Savoir accéder à ses propres ressources pour envisager la suite pour soi-même
- > Pouvoir passer le relais

SE LIBÉRER DU CHOC D'UNE AGRESSION VIOLENTE verbale (menace de mort) ou physique



Public

Toute personne travaillant en zone sensible ou en contexte difficile, ayant subi ou été témoin d'une agression verbale violente (menace) et/ou physique lui ayant fait entrevoir la possibilité de sa propre mort

Objectifs

- > Découvrir que les effets post-traumatiques sont des réactions normales
- > Réduire le risque de chronicisation de ces mêmes symptômes
- > Exprimer les émotions retenues dans le contexte de l'agression
- > Apprendre à prendre soin de soi et à s'appuyer sur ses ressources personnelles
- > Découvrir en quoi cette expérience peut être source d'évolution

Contenu

Réalisation

Durée

3 jours, 21 heures

Animation

Consultants seniors
Psychothérapeute, Victimologues

Appropriation optimale par récits
du vécu des agressions
Nombre réduit de participants.

Cadrer l'intervention / Créer la confiance

- > Fixer les frontières de l'intervention : Ce que ce stage est et n'est pas
- > Rappeler les règles du stage, notamment de confidentialité
- > Faire exprimer les besoins et le ressenti des participants

Reconnaître l'impact du choc sur la personne

- > Faire son récit individuel du vécu de l'agression : "l'état des lieux "
- Repérer les points névralgiques
- Mise en relation avec l'histoire personnelle

Identifier l'impact du choc subi sur l'image de soi « avant /après »

- > Identifier les croyances et les valeurs personnelles qui ont été bousculées
- > Faire le deuil du "paradis perdu" : Comment apprivoiser la réalité post-agression

Repérer les paramètres en jeu lors d'une agression

- > Les 3 options comportementales face à un choc : action, réaction, pro-action
- > La décentration émotionnelle
- > L'effraction du moi
- > L'onde de choc : Passé – présent - futur
- > Les différentes catégories de Stress Post Traumatique
- > Le pouvoir du cerveau et de la pensée sur notre état interne et émotionnel

Faciliter la libération des émotions

- > Comment se libérer des émotions pour décharger la tension résiduelle

Repérer son type de sensibilité personnelle aux agressions

- > Connaître la typologie des imprégnations aux chocs
- > Identifier les effets immédiats et à long terme
- > Lister les issues possibles pour retrouver l'équilibre perdu

Amorcer la résilience et le retour à l'équilibre

- > Ecrire "La lettre à l'agresseur" : Exprimer son ressenti
- > Vivre le choc comme une opportunité de croissance
- Donner du sens à l'expérience vécue

Retrouver la Force et le sentiment de Sécurité intérieure

- Rêve éveillé dirigé de restauration personnelle
- Exercices de base des arts martiaux
- Se recentrer, se relaxer, respirer

Prévoir le futur : « le capital Ressource »

- Prendre soin de soi : plan personnalisé
- Inventaire des ressources disponibles

MANAGER UN PROJET INTERNATIONAL



Public

Directeurs (N+2) ou manager (N+1) amenés à piloter des projets internationaux, sur des sites dispersés ou en un lieu unique

Objectifs

- > Utiliser la diversité au service de la motivation et de la créativité
- > Identifier les risques de blocage
- > Mettre en œuvre des modalités de communication adaptées

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Connaître l'écologie du projet

- > Prendre en compte l'environnement du projet : contexte, actualité, histoire collective et parcours individuels
- > Repérer les variables culturelles et leur influence sur les relations, les pratiques professionnelles et les modes de communication
- > Identifier les grandes typologies de cultures en présence (forces, faiblesses, conditions de compatibilité, équilibre et répartition au sein du projet)
- > Intégrer la diversité des représentations, des attentes, des craintes (stéréotypes et préjugés)

Ajuster ses pratiques et attitudes de management

- > S'approprier les principales qualités d'un pilote de projet international
- > Trouver les comportements ajustés devant la complexité, l'incertitude et l'ambiguïté - Favoriser la confrontation des points de vue - Développer son sens de l'expérimentation : Apprendre « en marchant »

Adapter la communication aux spécificités du projet

- > Tenir compte des « cadres de référence » en présence
- > Repérer les codes et les niveaux de langage (communication verbale et non verbale).
- > Comprendre les différents styles de comportements, notamment en fonction des grandes typologies de cultures
- > Comment s'adapter au rythme de son interlocuteur : la synchronisation
- > Découvrir son propre style de communication
- > Développer son intelligence relationnelle : Passer de la communication à la relation
- > Connaître les 10 règles d'or de la communication interculturelle

Analyser et prévenir les situations critiques

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

Entretenir la motivation et la coopération

- > Mettre en place un cadre de travail adapté (règles de tenue de réunion physique ou virtuelle, de reporting..)
- > 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

RÉUSSIR SON PARCOURS D'INTÉGRATION dans l'entreprise



Public

Collaborateurs représentants de la diversité et issus de milieux culturels éloignés de l'entreprise

Objectifs

- > Comprendre les codes et modes de fonctionnement de l'entreprise
- > Accéder à la réalisation de son potentiel
- > Pérenniser et faire évoluer le lien avec l'entreprise
- > Se donner des moyens de réussite professionnelle

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours , 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Comprendre l'environnement

- > Prendre en compte l'environnement : histoire collective et parcours individuels, contexte propre à l'entreprise
- > Intégrer la diversité des représentations, des attentes, des craintes (stéréotypes et préjugés)
- > Repérer les caractéristiques des cultures concernées : sa propre culture, la culture de l'entreprise, la culture de ses collègues
- > Clarifier son positionnement par rapport à quelques grandes variables culturelles

S'approprier de nouveaux outils pour dynamiser sa communication

- > Prendre conscience de la place centrale de la communication dans la vie professionnelle
- > Identifier les éléments dynamiques de la communication interpersonnelle
- > Connaître les filtres de la communication efficace
- > Prendre conscience de son « cadre de référence » culturel : Accepter le point de vue de l'autre - Repérer les codes et les niveaux de langage
- > Pratiquer les 3 dimensions d'une communication efficace : verbale, non verbale et para verbale

Comprendre et être compris

- > Savoir observer le contexte et calibrer son comportement
- > Poser des questions dans une relation interculturelle : Les différents types de questions
- > Adapter les techniques de reformulation au contexte interculturel
- > Rechercher un ajustement mutuel progressif

Mobiliser son intelligence émotionnelle

- > Comprendre le rôle des émotions dans la relation professionnelle
- > Prendre conscience de ses propres émotions
- > Repérer le ressenti émotionnel de ses interlocuteurs
- > Désamorcer les conflits et les blocages relationnels en les abordant au plus tôt

Identifier son mode de fonctionnement privilégié sous stress

- > Définir l' « assertivité » et ses principes fondamentaux au travers des « positions de vie »
- > Savoir comment s'affirmer 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 le fonctionnement « gagnant - gagnant »

- > Apprendre à dire « non » quand on le souhaite
- > Formuler clairement ses demandes
- > Améliorer ses relations avec sa hiérarchie, ses pairs, ses collaborateurs
- > Gérer les situations difficiles
- > Eliminer les comportements inefficaces récurrents

CONSTRUIRE UNE ÉQUIPE MULTICULTURELLE



Public

Directeurs (N+2) ou managers (N+1) chargés constituer une équipe de mettre en place une dynamique d'équipe avec des personnes issues de cultures différentes. Collaborateurs de ces équipes

Objectifs

- > Renforcer la connaissance et la lucidité mutuelle des membres de l'équipe
- > Anticiper et gérer les difficultés propres à une équipe multiculturelle
- > Faciliter la coopération et la confiance
- > Identifier des pistes pour une dynamique d'équipe durable

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Comprendre l'environnement et le contexte propres à l'équipe

- > Prendre en compte l'environnement de l'équipe : contexte, actualité, histoire collective et parcours individuels
- > Repérer les variables culturelles et leur influence sur les relations, les pratiques professionnelles et les modes de communication
- > Intégrer la diversité des représentations, des attentes, des craintes (stéréotypes et préjugés)
- > Repérer et comprendre la structure et le fonctionnement de l'équipe : équilibre entre les cultures en présence, répartition des rôles

Développer son intelligence relationnelle

- > Prendre conscience de son « cadre de référence » culturel : Accepter le point de vue de l'autre - Repérer les codes et les niveaux de langage
- > Adapter les techniques d' « écoute active » à la relation interculturelle
- > Poser des questions dans une relation interculturelle : Les différents types de questions
- > Adapter les techniques de reformulation au contexte interculturel
- > Prendre conscience de ses propres émotions - Repérer le ressenti émotionnel de ses interlocuteurs
- > Utiliser avec pertinence les 3 registres : Faits, opinions, émotions

Prévenir et gérer les situations critiques

- > Identifier ses réactions comportementales face aux spécificités culturelles
- > Anticiper et gérer les tensions : Savoir reconnaître et répondre aux besoins et attentes spécifiques de chaque culture
- > Acquérir des outils pour faire face aux tensions et aux situations ressenties comme difficiles
- > Apprendre à travailler ensemble : Développer le sens du négociable et « non négociable »
- > Transmettre le « non négociable » de façon acceptable
- > Pratiquer l'écoute active pour désamorcer les sources de conflits éventuels
- > Savoir obtenir des résultats par adhésion plutôt que par « imposition conflictuelle »

Mobiliser l'intelligence opérationnelle

- > Solliciter la contradiction au profit de la créativité
- > Savoir élaborer un cadre de travail partagé (modalités de réunions physiques ou à distance, de reporting...)
- > Repérer les zones de similitude et les zones de différences (complémentarités) dans la culture métier

Entretenir la motivation et la coopération

- > Repérer les ressorts de la motivation individuelle et du groupe (valeurs, besoins, priorités) - S'autoriser à valoriser plutôt que critiquer
- > Savoir générer la coopération : L'utilisation efficace des « signes de reconnaissance »
- > Mettre en valeur la plus value d'une équipe multiculturelle
- > Aménager des temps de recul et de relecture des pratiques - Évaluer le niveau d'intégration de l'équipe

FAIRE CONVERGER LES CULTURES dans une fusion / acquisition



Public

Directeurs (N+2) ou managers (N+1) en charge d'équipes dans des processus de rapprochements d'organisations (fusions et ou acquisitions)

Objectifs

- > Renforcer la connaissance mutuelle des équipes
- > Faciliter les modes de communication
- > Proposer des modalités de gestion des situations difficiles
- > Développer des processus de coopération
- > Mobiliser les énergies et l'innovation

Contenu

Réalisation

Durée
2 jours, 14 heures

Animation
Consultants seniors

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

Comprendre l'environnement

- > Prendre en compte l'environnement du rapprochement : contexte, actualité, histoire collective et parcours individuels
- > Identifier les grandes typologies de cultures en présence : forces, faiblesses, conditions de compatibilité, influence sur les relations, les pratiques professionnelles et les modes de communication
- > Intégrer les représentations, attentes, craintes (stéréotypes et préjugés) et facteurs d'insécurité
- > Prendre conscience des attentes et besoins des clients de chaque entité
- > Repérer les compétences - clés (notamment celles qui font le génie propre de chaque entité, et celles qui savent la faire fonctionner)

Clarifier son rapport personnel au changement

- > Intégrer le changement comme donnée incontournable de l'entreprise
- > Maîtriser le processus du changement : distinguer « décision » de changer et « dynamique » du changement
- > Repérer son positionnement et celui de ses interlocuteurs face aux 4 phases de transition du changement
- > Identifier ses réactions, comportements et attitudes face au changement
- > Identifier ses résistances et ses ressources personnelles face au changement

Renforcer l'écoute et la communication

- > Savoir Identifier son « cadre de Référence » et celui de ses interlocuteurs
- > Reconnaître son canal de communication privilégié ainsi que celui de son interlocuteur
- > Repérer et renforcer ses capacités à communiquer
- > Développer l'écoute active : du jugement à la reformulation

Gérer le stress lié au changement

- > Prendre conscience du changement comme facteur de stress
- > Repérer son niveau de stress et celui de ses collaborateurs liés au changement
- > Identifier les signes et les symptômes de stress chez soi et chez ses interlocuteurs
- > Repérer les « jeux psychologiques » et les « conflits » générés par le changement
- > Repérer l'Impact du changement sur ses modes opératoires : L'importance du ressenti
- > Acquérir des clés pour gérer in situ les réactions de stress liées au changement
- > Découvrir les vertus positives du stress : Le stress, une force à exploiter

Prévenir les situations critiques et générer la confiance

- > Savoir répondre aux besoins spécifiques de ses collaborateurs
- > Savoir obtenir des résultats par adhésion plutôt que par « imposition conflictuelle »
- > Créer des relations constructives et évolutives avec son équipe
- > Ancrer la cohésion d'équipe autour de valeurs partagées
- > Savoir générer la coopération : L'utilisation efficace des « signes de reconnaissance »
- > Développer la sécurité intérieure face au changement : Apprivoiser le changement - Apprendre à générer la confiance

PARTIR DE L'ENTREPRISE avec sérénité



Public

Toute personne en fin de cursus professionnel

Objectifs

- > Donner du sens à la fin de son cursus professionnel
- > Savoir transmettre les savoirs de l'entreprise avant de partir
- > Aborder plus sereinement le passage de l'entreprise à la « retraite »
- > Préparer un « projet de vie retraite » cohérent et réaliste
- > Se donner des ressources pour gérer les passages difficiles
- > Découvrir les défis de cette deuxième partie de vie qui s'ouvre devant soi

Contenu

Réalisation

Durée

2 jours + 2 jours, 28 heures

Animation

Consultants seniors

Appropriation optimale par mises en situation.

Nombre réduit de participants

La formation traite les points concrets rencontrés et augmente progressivement la compétence personnelle et relationnelle de chacun à partir de ses propres ressources.

Elle comporte exercices, apports théoriques, mises en situation et analyses qui permettent aux participants de consolider leur autonomie pour leur année en passage à la retraite avec sérénité.

Assurer le "pas sage" à la retraite

- *Questionnaire* : Prendre en compte les attentes – souhaits – inquiétudes et désirs de chacun - Préciser / Approfondir : En tirer les premiers enseignements
- > S'informer sur le changement annoncé, tant personnel que relationnel ou social
- > Confronter les « convictions » limitantes possibles sur la modification de statut et ses conséquences
- > Faire le deuil d'une certaine « image de soi »
- > Trier et clarifier ses choix en fonction des envies et moyens réels
- > Identifier son potentiel personnel : Quelles sont les nouvelles ressources à partir de la cinquantaine
- > Prendre soin de son corps et de son esprit : Faire le point sur de nouvelles façons de se nourrir
- > Intégrer le processus de changement : Lâcher – prise sur les pertes et deuils à faire ou à terminer
- > Elargir sa flexibilité comportementale : Apprendre l'art des choix
- > Transformer ses questionnements en solutions potentielles

Préparer un « projet de vie retraite » cohérent et réaliste

- > Retrouver ses « vraies » motivations : Réussir dans la vie ou réussir sa vie
- > Savoir entendre et répondre au « second souffle » dont « je » suis porteur
- > Donner un sens à sa vie ou comment 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
- > Construire un projet de retraite comme support et fil rouge de la fin de carrière
- > Elaborer son « projet de vie retraite »
- > Lister les différentes options possibles et leurs objectifs correspondants
- > Planifier les changements, choix et décisions à venir
- > Prévoir des moments d'ajustement et de validation des décisions prises

ATELIER

Dynamiser les équipes

Public

Chefs d'équipe, collaborateurs, chefs de projet

Objectifs

- > Comprendre les ressorts de la motivation
- > Développer son leadership pour fédérer les énergies et les compétences
- > Réunir les conditions de l'engagement collectif

Méthodologie

- > 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

Contenu

Améliorer la performance de son équipe par la motivation

- > Identifier les leviers de la motivation
- > Différencier l'énergie positive (synergie) et l'énergie négative (jeux psychologiques)
- > Rechercher les moyens disponibles pour dépister, réduire et éviter les faux problèmes
- > Communiquer le « bon message » : Encourager, Féliciter, Recadrer, Former, Informer

Développer le leadership du « capitaine »

- > Identifier les qualités du leader et ce qui le distingue du manager
- > Reconnaître les principaux types de leadership
- > Développer les attitudes de leader au-delà des mots

Communiquer et informer dans l'équipe

- > Comprendre l'utilité de déterminer des règles du jeu au sein de l'équipe
- > Poser un cadre commun de relations tout en répondant aux besoins de l'équipe
- > Assurer un niveau d'information suffisant et nécessaire : entretiens et réunions
- > Responsabiliser chacun à l'intérieur du cadre commun
- > Avoir des outils pour recadrer en souplesse en cas de dérapage : le message « Je »

Réalisation

Durée
1 jour, 7 heures

Animation
Consultants seniors

L'approche expérientielle privilégiée par Gii renforce les apprentissages.

Les mises en situations filmées permettent aux stagiaires d'observer in situ leurs propres modes de fonctionnement et d'ancre les nouveaux comportements émergents.

ATELIER

Optimiser ses compétences managériales



Réalisation

Durée
1 jour, 7 heures

Animation
Consultants seniors

L'approche expérientielle privilégiée par Gii renforce les apprentissages.

Les mises en situations filmées permettent aux stagiaires d'observer in situ leurs propres modes de fonctionnement et d'ancre les nouveaux comportements émergents.

Public

Chefs d'atelier, Responsable d'équipe, Management intermédiaire, jeunes managers...

Objectifs

- > Optimiser ses compétences managériales par une mise en commun des bonnes pratiques
- > Partager les questionnements et difficultés relationnels dans la confiance et le respect
- > Trouver des solutions aux situations difficiles vécues ou à vivre
- > S'entraîner à l'utilisation et à l'application d'outils managériaux spécifiques

Méthodologie

- > 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

Contenu

Partager les situations professionnelles posant question

- > Lister les situations partagées
- > Choisir les situations à mettre en scène
- > Jouer ces situations, sous forme soit de saynètes, soit d'exercice filmé

Trouver ensemble des solutions

- > Commenter ensemble les modes managériaux et de communication adoptés
- > Mettre en évidence les solutions les plus adaptées pour sortir des situations difficiles
- > Rejouer la situation en incluant les nouveaux modes comportementaux

Enrichir ses compétences par le partage

- > Bénéficier des problématiques posées par les autres pour apprendre sur soi
- > Développer l'esprit de réseau et de corps
- > Générer une capacité d'entraide au quotidien

ATELIER

Bien réussir son entretien d'évaluation



Public

Tout collaborateur ayant besoin de préparer son propre entretien d'évaluation

Objectifs

- > Intégrer les outils et processus permettant de tirer le meilleur parti de son entretien d'évaluation
- > S'entraîner sur des clés opérationnelles fondamentales pour réaliser son entretien d'évaluation
- > Savoir évaluer ses compétences et performances
- > Se fixer des objectifs (typologie MALIN, SMART...)

Méthodologie

- > 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

Réalisation

Durée
1 jour, 7 heures

Animation
Consultants seniors

L'approche expérientielle privilégiée par Gii renforce les apprentissages.

Les mises en situations filmées permettent aux stagiaires d'observer in situ leurs propres modes de fonctionnement et d'ancrer les nouveaux comportements émergents.

Contenu

Maîtriser les bases de l'entretien d'évaluation

- > Connaître les différentes étapes de l'entretien d'évaluation
- > Savoir se situer dans l'évolution de son travail et de son contexte
- > Bien comprendre le point de vue de son responsable
- > Identifier les compétences à développer
- > Comprendre et développer la position gagnant - gagnant

Intégrer la posture et l'état d'esprit de l'évaluateur

- *Entraînement* : Analyse et validation de sa pratique de l'entretien
- > Donner à ses collaborateurs des outils et processus facilitateurs pour :
 - Opérer un bilan «productif»
 - Distinguer l'éventail des capacités et qualités requises par leur travail
 - Définir leurs objectifs : qu'est-ce qu'un objectif, pourquoi en fixer, quels sont les qualités indispensables d'un objectif, qu'est-ce qu'un critère de réussite...
 - Reconnaître où sont et où vont aller leurs préférences
 - Se donner à soi-même des objectifs de développement
 - Tirer partie du potentiel de développement de l'entretien d'évaluation (préférences et compétences)

ATELIER

Réaliser un entretien d'Evaluation et de Développement



Public

Toute personne ayant besoin de s'entraîner à la pratique de la conduite de l'entretien d'évaluation et de développement

Objectifs

- > S'approprier des clés opérationnelles fondamentales dans la réalisation d'un entretien d'évaluation
- > Maîtriser le processus et les points clés de l'entretien : grandes phases, moments critiques, facteurs de réussite
- > Fixer des objectifs (typologie MALIN, SMART...) et évaluer les compétences et performances

Méthodologie

- > Atelier expérimental 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

Réalisation

Durée
1 jour, 7 heures

Animation
Consultants seniors

L'approche expérientielle privilégiée par Gii renforce les apprentissages.

Les mises en situations filmées permettent aux stagiaires d'observer in situ leurs propres modes de fonctionnement et d'ancre les nouveaux comportements émergents.

Contenu

Maîtriser les points techniques de l'entretien

- *Faire le bilan de sa pratique* : Les réussites, les points à améliorer
- > Maîtriser le processus et les points clé de l'entretien : grandes phases moments critiques, facteurs de réussite
- > Développer un processus interactif d'évaluation des performances et des compétences
- > Distinguer l'évaluation « contrôle » de l'évaluation « perspective »
- > Avoir des critères d'appréciation pour optimiser les objectifs (entreprise / collaborateur)
- > Identifier les facteurs de réussite et les stratégies de succès

Maîtriser la dimension « relationnelle » de l'entretien

- > Instituer un moment privilégié d'échange et d'expression
- > Développer une meilleure écoute de soi et de l'autre
- > Percevoir les besoins de son interlocuteur au-delà de l'écoute rationnelle
- > Adopter les « bons » comportements en fonction des phases de l'entretien

S'entraîner sur une des étapes clé de l'entretien

- *Entraînement sur mises en situations enregistrées à la vidéo* :
- > L'annonce - La préparation - L'entretien lui-même : accueil, bilan, objectifs, perspectives d'avenir, document de synthèse - Rendez vous à 6 mois - Suivi

BON DE COMMANDE INTRA

Groupe Intervention Innovation

Bulletin à nous retourner par e.mail à 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

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 :

SOUHAITE METTRE EN PLACE LA/LES FORMATION(S) INTRA SUIVANTE(S)

FILIERES/FORMATIONS	DATES/PERIODE souhaitées :	COÛTS
Développement Managérial Formation INTRA : Nombre de groupe :	>	Coût/session : € HT X.....groupes =
Développement Collaborateurs/Equipes Formation INTRA : Nombre de groupe :	>	Coût/session : € HT X.....groupes =
Efficacité personnelle/Communication professionnelle Formation INTRA : Nombre de groupe :	>	Coût/session : € HT X.....groupes =
Gestion des Situations difficiles Formation INTRA : Nombre de groupe :	>	Coût/session : € HT X.....groupes =
Gestion des Diversités dans l'entreprise Formation INTRA : Nombre de groupe :	>	Coût/session : € HT X.....groupes =

Dans le cadre du DIF : OUI NON

ORGANISME DE PRISE EN CHARGE

Nom :

Adresse :

Code postal :

Tél :

Ville :

Pays :

E-MAIL EN MAJUSCULE :

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 PARISBAS

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 confirmé 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**