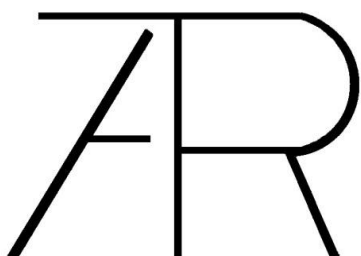




Formation Equipe - Personnel



CATALOGUE 2018
FORMATIONS "INTRA"

Art#échnique

EDITO

ARTHECHNIQUE Formation, centre d'experts métiers et de spécialistes en formation "intra" entreprise est engagé dans une démarche d'**amélioration permanente de la qualité**, de **développement durable** et de **Responsabilité Sociétale des Entreprises**.

Au cours ces dernières années, la formation a connu de grandes évolutions théoriques et pratiques.

ARTHECHNIQUE Formation a pour ambition de vous accompagner pour prendre part au **développement professionnel** de votre personnel et de votre établissement.

Notre vision d'une prise en soin centrée sur la personne dans sa globalité nous a conduit à développer une gamme de formation à destination de l'ensemble des **acteurs impliqués dans l'accompagnement des personnes**.

Nos modules de formation, réalisés dans toute la France, sont **conçus en lien étroit** avec les directions, responsables des ressources humaines et de formation ou les cadres de santé des établissements qui font appel à nos services.

Nous nous tenons à votre disposition au **02 33 15 04 39** ou sur **arthechnique@orange.fr** pour évoquer vos besoins en formation et adapter nos modules de formation aux spécificités de votre établissement.

Laurent OLLIVE
Gérant d'ARTHECHNIQUE Formation

Art#échnique

NOS OBJECTIFS

PROPOSER DES SOLUTIONS SUR-MESURE

Chaque établissement est unique, l'histoire de votre établissement, le degré de dépendance des résidents, le niveau de formation initiale des équipes, le projet d'établissement sont autant de variables qui illustrent la nécessité de programmes de formation conçus sur-mesure.

L'ensemble des programmes développés par ARTHECHNIQUE Formation est adaptable à la réalité de vos besoins pour une plus grande efficacité du temps de formation.

APPLIQUER UNE PEDAGOGIE COLLABORATIVE

Afin d'éviter le rejet ou le blocage des équipes vis-à-vis des temps et des contenus de formation, nous mettons en œuvre une pédagogie active et participative. Nos formations, étant uniquement en "intra", sont réalisées en condition réelle d'activité. Durant les formations, les personnes ne sont pas consommatrices d'un nouveau savoir mais collaboratrices dans la recherche de solutions et actrices du changement de leurs pratiques.

MESURER L'EFFICACITE DES FORMATIONS

L'évaluation des formations est un point important dans notre volonté de faire évoluer durablement les comportements des équipes. Afin d'assurer l'évaluation des formations, ARTHECHNIQUE Formation vous propose :

- Une évaluation « à chaud » avec les personnes formées directement après la formation.
- Un rapport détaillant le déroulement de la formation, les solutions mises en place et les éventuelles difficultés rencontrées.

METTRE EN PLACE DES MODULES "X" JOURNEES DE FORMATION + 1

L'exigence de suivi et d'efficacité demandée par la réglementation nous pousse progressivement vers ce type de prestation. Les modules "x" journées de formation +1 apportent un retour en profondeur sur l'efficacité de la formation, les solutions mises en place et les éventuels rééquilibrages à mettre en œuvre pour bénéficier pleinement du contenu de la formation.

Art#échnique

SOMMAIRE

Edito	page 2
Nos objectifs	page 3
Sommaire	page 4
Identifier et prévenir les risques professionnels et les risques psychosociaux	page 5 / 6
La pénibilité au travail et le compte pénibilité	page 7 / 8
Développer le bien être au travail pour éviter le burn out	page 9 / 10
Être un tuteur efficace	page 11 / 12
Formation de formateurs	page 13 / 14
L'analyse des pratiques	page 15 / 16
Cohésion et esprit d'équipe pour plus de performance	page 17 / 18
Communiquer par l'écoute active	page 19 / 20
Travailler en équipe pluridisciplinaire	page 21 / 22
Le management d'équipe au quotidien	page 23
Coacher ses responsables d'équipe et / ou de service	page 24 / 25
Le briefing d'équipe	page 26 / 27
Recrutement et fidélisation du personnel	page 28 / 29
Réussir ses entretiens annuels	page 30 / 33
Equipier de première intervention	page 33 / 34
Conditions Générales de Vente de Prestations de Service	page 35 / 38

Art#échnique

IDENTIFIER ET PREVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS ET LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Public concerné :

Direction, Ressources Humaines, CHSCT, Référent qualité, Personnel et Encadrement d'établissement

Objectifs de la formation :

Mettre en œuvre, actualiser et maîtriser le Document Unique

Apprendre à maîtriser la réglementation et la méthodologie en matière d'évaluation des risques professionnels

Comprendre les manifestations des risques psychosociaux dans le travail et leur diversité

Prendre conscience des enjeux liés à la prévention des risques psychosociaux

S'inscrire dans le rôle de préventeur pour faire évoluer l'organisation et les comportements

Durée de la formation :

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 12 personnes

Contenu de la formation :

- Le cadre réglementaire
- La démarche d'évaluation
- L'identification, l'analyse et la classification des risques à partir des postes de travail
- Les actions de prévention à proposer
- La réalisation du document unique de prévention (forme et contenu, élaboration du programme d'actions, suivi des actions, mises à jour du document, cas concret d'une entreprise en CHRD)
- Comprendre ce que sont les risques psychosociaux et leurs conséquences sur les individus et l'organisation (définitions des RPS, les enjeux juridiques, humains et économiques)

Art#échnique

- Connaître les différents risques et troubles psychosociaux et, savoir les repérer (stress, mal-être, souffrance, violence)
- Différencier les RPS (le stress, le mal-être, la souffrance, l'épuisement professionnel, les violences et ses différentes formes dont le comportement abusif, le risque suicidaire)
- Les différents acteurs et les logiques d'intervention
- Mettre en place une démarche de prévention (les écueils à éviter et les conditions de réussite)
- Les outils de prévention (le document unique, le diagnostic, l'identification d'indicateurs de pilotage, les dispositifs d'alerte et de traitement des plaintes)

Moyens pédagogiques :

Exercices individuels et collectifs

Support power point

Paper board

Animation de groupe

Echanges entre les stagiaires et le formateur

Remise de documentation

Evaluation des acquis

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

LA PENIBILITE AU TRAVAIL ET LE COMPTE PENIBILITE

Public concerné :

Toute personne amenée à déterminer l'exposition de leurs salariés à la pénibilité au travail et mettant en place le compte pénibilité.

Objectifs de la formation :

Identifier les différents facteurs et les différents seuils.

Connaître les grands principes du dispositif

Connaître et répondre à mes obligations.

Durée de la formation :

Préconisation : 07h00 soit 1 jour (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 12 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Mon entreprise est-elle concernée ?
 - Qui est concerné ?
- ⇒ Quels sont les critères de seuil ?
 - Les contraintes physiques découlant de la nature du travail.
 - Les facteurs de risques professionnels au titre de l'environnement physique progressif.
 - Les facteurs de risques professionnels au titre de certains rythmes de travail.

Art#échnique

- ⇒ Les périodes d'évaluation
 - Les facteurs de risques évalués à compter du 1er janvier 2015.
 - Les facteurs de risques évalués à compter du 1er janvier 2016.

- ⇒ Les grands principes
 - Définition de la pénibilité au travail.
 - Que prévoit le dispositif ?
 - Mes obligations.
 - La fiche de prévention des expositions
 - Les déclarations
 - Les cotisations

- ⇒ Les échanges avec les salariés et le droit des salariés
 - La formation professionnelle.
 - La validation de trimestres retraite.
 - Le passage à temps partiel

Moyens pédagogiques :

Exercices individuels et collectifs
Support power point
Paper board
Animation de groupe
Echanges entre les stagiaires et le formateur
Remise de documentation
Evaluation des acquis

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

DEVELOPPER LE BIEN ÊTRE AU TRAVAIL POUR EVITER LE BURN OUT

Public concerné :

Tout personnel d'établissement

Objectifs de la formation :

Identifier le mal être et prévenir l'épuisement des professionnels de santé.

Connaître les causes et les conséquences d'un environnement stressant.

Trouver des solutions individuelles, collectives et préventives.

Durée de la formation :

Préconisation : 21h00 soit 3 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 10 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Le quotidien dans un établissement de santé.
 - La vieillesse.
 - La maladie.
 - La souffrance.
 - La mort.
 - Le soignant, le soigné et sa famille.

- ⇒ La pénibilité du travail dans un établissement de santé.
 - La charge de travail.
 - Le manque de personnel.
 - Les absences.
 - Les plannings.
 - L'urgence.
 - La non reconnaissance.

Art#échnique

- ⇒ Les émotions.
 - La culpabilité.
 - La colère.
 - L'évitement.
 - Le déni.
 - Le défi.

- ⇒ La gestion du stress.
 - La notion de stress.
 - Les symptômes et les conséquence.
 - Les exercices de respiration et de relaxation.

- ⇒ La bientraitance de soi pour être bientraitant avec autrui.
 - Ecouter son corps.
 - Prendre soin de soi.
 - Connaître ses limites personnelles.
 - Être positif au quotidien.
 - S'affirmer.

- ⇒ Les attitudes relationnelles.
 - La manière de communiquer.
 - Pratiquer l'empathie.
 - Développer l'esprit d'équipe.
 - Développer les groupes de paroles.

Moyens pédagogiques :

Echanges sur le comportement et la maîtrise

Pédagogie active basée sur l'alternance d'apports théoriques et pratiques en situation réelle.

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

ÊTRE UN TUTEUR EFFICACE

Public concerné :

Personnel de maison de retraite, personnel d'EHPAD, personnel hospitalier, personnel de santé (IDE, AS, AMP, Auxiliaire de vie, ...).

Objectifs de la formation :

Appréhender les enjeux et les difficultés de la fonction

Identifier les acteurs et les différentes situations : mobiliser les ressources de l'établissement.

Optimiser la relation tuteur / stagiaire : les conditions d'un stage réussi.

Durée de la formation :

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 10 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Qu'est ce que le tutorat ?
 - Le dispositif institutionnel et les fondamentaux.
 - Être tuteur sur le terrain : c'est quoi ?
 - Être superviseur (tutorat à distance) : c'est quoi ?.

- ⇒ L'organisation de l'apprentissage du stagiaire.
 - Accueillir, accompagner et conseiller.
 - Comment réussir une bonne intégration du stagiaire ?
 - Être un bon tuteur : c'est quoi ?
 - Evaluer tout au long de l'apprentissage.
 - Savoir féliciter les progrès (reconnaissance des acquis).
 - Fixer des objectifs et construire des outils de travail adaptés.

Art#échnique

⇒ Communiquer et manager.

- Informer et communiquer avec les équipes.
- Se familiariser avec le rôle de formateur et la pédagogie.
- Apprendre à transmettre son savoir-faire.

Moyens pédagogiques :

Apports théoriques et pratiques.

Méthode participative par l'étude de cas concrets et l'analyse des pratiques.

Mise à disposition d'outils opérationnels.

Dossier remis à chaque participant.

Questionnaire d'évaluation.

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

FORMATION DE FORMATEURS (L'ANIMATION DE SEQUENCES PEDAGOGIQUES)

Public concerné :

Toute personne effectuant des sessions de formation au sein de l'établissement.

Objectifs de la formation :

Avoir une démarche méthodologique et un processus de déroulement en formation

Développer ses compétences en termes d'animation et de stratégies d'ajustement au groupe

Durée de la formation :

Préconisation : 21h00 soit 3 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 8 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ De la préparation de son action au démarrage de l'action
 - Préparation du module et des éléments de contenu
 - Les différentes représentations et enjeux autour du concept de formation
 - L'accueil et le premier contact
 - Le cadre de référence et le rappel du contexte
 - Les étapes de l'intervention et leur présentation

- ⇒ Le déroulement pédagogique et méthodologique
 - La démarche par compétences et le cheminement par logique en étapes
 - Construction d'une démarche de valorisation des compétences et des connaissances
 - Les outils et supports de l'état des lieux, du diagnostic, des constats, d'une définition d'axes de progrès ou prioritaires

Art#échnique

- ⇒ La dynamique des groupes
 - Les principes et méthodes de la pédagogie des adultes
 - Les organisations apprenantes et la dynamique participative
 - La gestion des personnalités et les étapes du groupe en formation
 - Les outils de la dynamique de groupe et leurs utilisations en formation
- ⇒ L'intelligence émotionnelle et les stratégies d'adaptation de l'intervenant
 - Les modes mentaux automatiques et les modes mentaux pré-frontaux (stratégies d'ajustement)
 - La gestion du stress et du temps en formation
 - La disponibilité et l'empathie en formation
 - Les styles d'animation
 - Les outils et médias, leur intérêts et leurs limites
 - Les outils de la qualité dans l'intervention
- ⇒ Evaluation et suivi du dispositif de formation
 - Evaluation de la satisfaction aux différentes étapes du processus de formation
 - Adaptation des contenus à l'évolution du processus d'évolution
 - Evaluation de la satisfaction et rendu-compte à l'établissement

Méthodes pédagogiques :

La formation s'appuiera sur une participation active et mise en situation des participants

Les éléments théoriques seront déclinés pour donner sens à ces mises en situation

Les outils et documentations seront élaborés en fonction de l'adaptation aux attentes des participants

**** Les stagiaires devront amener avec eux le dispositif méthodologique de leur contenu de formation ainsi que les différents outils qu'ils utilisent dans le processus de ce déroulement***

Intervenants :

Formateurs spécialisés en conduite de groupes

Art#échnique

L'ANALYSE DES PRATIQUES

Public concerné :

Tout personnel d'établissement

Principe de la formation :

Dans l'exercice de notre métier au quotidien, l'organisation du travail du personnel, bien souvent débordé, ne permet pas toujours de trouver le temps nécessaire pour échanger sereinement. Les professionnels sont confrontés à nombre de problèmes dans leurs relations avec les personnes accueillies et non pas le temps de se poser pour en parler, prendre du recul et dire leurs difficultés sans craindre le jugement des autres.

Prendre le temps de faire part, en toute confidentialité, de ses difficultés de prise en charge de certaines personnes.

Permettre au professionnel à la fois de "vider son sac" et de pouvoir mettre en perspective son expérience avec celles des autres participants.

En outre, la réflexion collective autour de cas concrets permet la recherche de solutions aux impasses dans lesquelles les relations soignants-soignés se trouvent parfois. Celles-ci générant du stress de part et d'autre.

Objectifs de la formation :

Permettre au professionnel de mieux vivre les situations conflictuelles avec certaines personnes accueillies.

Sortir de ces situations en impasse apportant souffrance aux soignants et aux personnes accueillies.

Elaborer des solutions évaluables à courts et moyens termes et révisables si besoin en vue d'une solution pérenne pour chaque situation.

Durée de la formation :

Préconisation : 03h00 soit 1/2 jour (une fois par quinzaine ou par mois)
(durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 6 / 8 personnes

Contenu de la formation :

Art#échnique

- ⇒ Exposé et analyse collective d'une thématique et de cas concrets évoqués par les participants.
- ⇒ Mise en perspective et changement de regard sur la situation.
- ⇒ Proposition de solutions élaborées collectivement.
- ⇒ Evaluation à courts et moyens termes des dispositifs mis en place

Moyens pédagogiques :

Echanges sur le comportement et la maîtrise
Pédagogie active basée sur les pratiques en situation réelle.

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

COHESION ET ESPRIT D'EQUIPE POUR PLUS DE PERFORMANCE

Public concerné :

Cette formation vise à renforcer la cohésion d'équipe et l'adhésion aux projets de l'entreprise tout en générant une dynamique de résolution de problèmes.

Les participants découvriront ainsi comment optimiser le travail en équipe, inciter à la collaboration, bien communiquer ou encore réaliser des standards de performance.

Objectifs de la formation :

Connaître les bases de la cohésion d'équipe

Adapter des attitudes favorisant la cohésion d'équipe

Entretenir la cohésion dans le temps

Mettre en place la cohésion à l'aide d'outils existants au sein de l'établissement

Durée de la formation :

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 12 personnes

Contenu de la formation :

⇒ Introduction

- Qu'est ce qu'une équipe ?
- Pensez-vous que vous fonctionner en équipe ?
- Les caractéristiques d'une équipe.
- De la performance à l'efficience.

⇒ Les outils individuels

- Rôle et responsabilité de chacun.
- Efficacité personnelle et collective.
- Donner et recevoir du feed back.
- Plan d'action individuel

⇒ Les outils collectifs

- Etapes de la constitution d'une équipe.
- Le savoir-faire en communication au sein d'un groupe.
- Les processus de prise de décision.
- Les signes de reconnaissance et de valorisation.

Art#échnique

- Coopération dans une équipe de travail.
- Mise en place d'indicateur de performance d'un groupe.
- Les résistances au changement.

⇒ Les valeurs, dysfonctionnements et niveaux de partage

- Rôle de chacun au niveau d'un groupe : communiquant, fédérateur, mobilisateur.
- Vision et organisation d'une équipe vers un objectif (élitiste, coopérative, motivante répartition des compétences).
- Gestion des exclus.
- Qualité des feed back.
- Intégration de nouvelles compétences.
- Gestion des priorités et des objectifs (compétitions ou gagnant - gagnant)

⇒ L'évaluation

- Orientée sur l'organisation et les comportements des participants en action dans un environnement tels que :
 - système de communication
 - Relations interpersonnelles
 - Adaptabilité et disponibilité du groupe
 - Capacité d'intégrer le changement et de se remettre en cause
 - Système de prise de décisions
 - Résistance, refus, découragement et agressivité
 - Capacité à se structurer, à s'approprier un projet, à s'auto motiver, à se donner des signes de reconnaissance
 - Efficacité de l'équipe : son niveau de réalisation et ses conséquences
 - Ressenti de la production de groupe
 - Valeurs du groupe (solidarité, confiance, respect, engagement, ...)

Moyens pédagogiques :

Pédagogie active basée sur l'alternance d'apports théoriques et pratiques.

Diaporama spécialement conçu

Simulations et entraînements

Utilisation des expériences concrètes des participants

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

COMMUNIQUER PAR L'ECOUTE ACTIVE

Public concerné :

Tout personnel des EHPAD, FAM, MAS et autres établissements du secteur sanitaire, social et médico-social.

Objectifs de la formation :

Comprendre les bases et s'approprier les outils de l'écoute active
L'écoute de soi pour mieux se positionner dans un rapport gagnant - gagnant
L'écoute de l'autre pour créer la confiance
De l'écoute active à l'efficacité relationnelle

Objectifs pédagogiques :

Accroître son efficacité relationnelle dans les situations de communication
Comprendre les bases de l'écoute active
Observer et choisir les canaux de communication adaptés
Utiliser les outils de l'écoute active pour se synchroniser avec son interlocuteur

Durée de la formation :

Préconisation : 21h00 soit 3 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 10 à 12 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Comprendre les bases de l'écoute active
 - Identifier les différents niveaux de l'écoute active.
 - Connaître les éléments clés pour améliorer sa posture d'écouter.
 - Comprendre les enjeux et limites de l'écoute active.
 - Evaluer son style et sa capacité d'écoute.
 - Identifier les six attitudes d'écoute.

Art#échnique

- ⇒ L'écoute de soi pour mieux se positionner dans un rapport gagnant - gagnant
 - Comprendre la notion de besoin.
 - Faire la différence entre besoin et demande.
 - Pratiquer l'écoute de soi par la technique de l'auto-empathie.
 - Savoir formuler une demande.

- ⇒ L'écoute de l'autre pour créer la confiance
 - Mettre en place les règles de base dans la relation.
 - Observer et s'adapter à son interlocuteur (verbal et non-verbal).
 - Se synchroniser avec son interlocuteur.
 - Choisir les canaux de communication adaptés.
 - Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur.
 - Rester disponible pour l'autre.

- ⇒ S'approprier les outils de l'écoute active
 - Développer la congruence entre son verbal et non-verbal.
 - Intégrer les différentes techniques de reformulation.
 - Donner des signes de reconnaissance et un feed-back appropriés.
 - Utiliser efficacement un silence.
 - Concilier écoute et prise de notes.

- ⇒ De l'écoute active à l'efficacité relationnelle
 - Se définir un objectif clair.
 - Maîtriser les étapes de la conversation, de l'échange, de l'entretien.
 - Questionner et influencer avec intégrité.
 - Savoir conclure la conversation, l'échange, l'entretien.

Moyens pédagogiques :

Auto diagnostic de ses qualités d'écoute.

Restitution et retours d'expérience.

Entraînement à la technique de l'auto-empathie.

Après chaque exercice pratique, débriefing collectif sur les comportements mis en œuvre.

Entraînement à la synchronisation.

Jeux de rôle sur la mise en pratique de l'écoute active.

Jeu de rôle sur la simulation de situations professionnelles.

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

TRAVAILLER EN EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Public concerné :

Personnel de maison de retraite, personnel d'EHPAD, personnel hospitalier, personnel de santé.

Objectifs de la formation :

Prévenir le stress et le burn out.

Comprendre les enjeux du travail en équipe et du travail d'équipe pluridisciplinaire.

Renforcer ses capacités à travailler en équipe dans l'intérêt du service et de la personne accueillie.

Savoir communiquer et avancer ensemble.

Durée de la formation :

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 10 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Le travail en équipe pluridisciplinaire.
 - Définition des objectifs communs.
- ⇒ Comprendre les fonctions de chacun.
 - Connaître les difficultés rencontrés.
 - Maîtriser les spécificités et les intérêts du travail pluridisciplinaire.
- ⇒ De l'individuel au collectif.
 - Les valeurs personnelles.
 - Les valeurs de l'établissement.
 - Les besoins individuels.
 - Les besoins collectifs.
- ⇒ Agir dans un intérêt commun.
 - La communication entre professionnels
 - ❖ L'écoute de l'autre.
 - ❖ La communication non verbale.
 - ❖ L'assertivité.

Art#échnique

- ⇒ Le besoin de reconnaissance.
- Être bien avec soi même pour être bon avec les autres.
 - ❖ Ecouter son corps.
 - ❖ Prendre soin de soi.
 - ❖ Connaître ses limites personnelles.
 - ❖ Être positif au quotidien.

Moyens pédagogiques :

Pédagogie active basée sur l'alternance d'apports théoriques et pratiques.

Diaporama spécialement conçu

Simulations et entraînements

Utilisation des expériences concrètes des participants

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

LE MANAGEMENT D'EQUIPE AU QUOTIDIEN

Public concerné :

Toute personne manquant, animant et encadrant une équipe au quotidien.

Objectifs de la formation :

Connaître le rôle du manager

Acquérir et utiliser les différents modes de management

Mobiliser les énergies de son équipe pour atteindre les objectifs fixés

Conduire une réunion et/ou animer un entretien individuel et collectif

Durée de la formation :

Préconisation : 28h00 soit 4 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 10 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Les responsabilités et le rôle du manager
- ⇒ Les outils du manager
- ⇒ Développer l'esprit d'équipe
- ⇒ Les différentes possibilités de management
- ⇒ L'objectif : l'identifier, le présenter, le réaliser
- ⇒ La planification
- ⇒ Mobiliser son équipe
- ⇒ Préparer et animer une réunion, un entretien
- ⇒ Créer une fiche de poste
- ⇒ Analyser les performances des objectifs fixés

Moyens pédagogiques :

Pédagogie active basée sur l'alternance d'apports théoriques et pratiques en situation réelle.

Simulations et entraînements

Utilisation des expériences concrètes des participants

Dossier remis à chaque participant - Questionnaire d'évaluation

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

COACHER SES RESPONSABLES D'EQUIPE OU DE SERVICE

Public concerné :

Responsable d'équipe, de service (hôtellerie, restauration, cuisine, lingerie, maintenance, soin, logistique, ...)

Objectifs de la formation :

Même si on se refuse à l'entendre, les responsables d'équipe ou de service sont souvent des solitaires... Cette attitude produit, à terme, un manque d'ouverture sur l'extérieur et les autres pouvant être préjudiciable pour l'évolution de sa carrière et la progression de l'entreprise.

La visite d'un responsable d'équipe extérieur (dans "son" service) sera moins considérée comme une agression si l'intervenant est de "l'extérieur".

Le formateur ne prend pas la main sur le responsable. Après un temps d'observation, un échange et une confrontation d'idées prendra place.

Que ce soit pour des problèmes récurrents ou occasionnels, cette formation reste aidante pour tous.

Durée de la formation :

Préconisation : 42h00 soit 6 jours de formation (trois fois deux jours) sur trois semaines (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 6 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Première semaine (minimum 2 journées selon le nombre de service)
 - Prise de contact avec le responsable du service, observation de l'environnement de travail "en action" avec le responsable sur place. Etude avec la direction et le responsable de service de la vision des problèmes et des besoins. Proposition, discussions et acceptation d'un contrat d'action.
- ⇒ Deuxième semaine (2 journées)
 - Mise en place du contrat d'action.

Art#échnique

⇒ Troisième semaine (2 journées)

- Analyse des deltas de fonctionnement et rectification de ces deltas.
- Prise de décision commune pour assurer la pérennité de l'action de formation.
- Evaluation de l'application des décisions prises.

Moyens pédagogiques :

Constat de l'existant

Evaluation du comportement et de la maîtrise

Pédagogie active basée sur l'alternance d'apports théoriques et pratiques en situation réelle.

Simulations et entraînements

Utilisation des expériences concrètes des participants

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

LE BRIEFING D'EQUIPE

Public concerné :

Cette formation vise à renforcer la cohésion d'équipe et l'adhésion aux projets de l'entreprise tout en générant une dynamique de résolution de problèmes.

Encadrant, "leaders", responsable d'équipe, ...

Objectifs de la formation :

Connaître les bases du briefing

Acquérir une démarche pédagogique pour transmettre un savoir faire et des idées

Régler les soucis du quotidien avant leur apparition

Durée de la formation :

Préconisation : 21h00 soit 3 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 10 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ La communication
 - Comment communiquer ?
 - Le verbal et le non verbal, l'entendu et le sous entendu ?
 - L'attitude et le comportement.
 - L'apparence et le prestance.
- ⇒ Transmettre des informations, un savoir
 - Capacité à transmettre et à être compris.
 - Combiner les méthodes de briefing pour être compris.
 - La progression du briefing (objectif, durée, résultat attendu).
 - Donner et recevoir du feed back.
- ⇒ Préparer son briefing
 - Identifier les besoins de l'équipe pour la fédérer sur un projet commun.
 - Identifier les éventuelles causes d'inefficacité ou d'incompréhension.
 - Proposer des objectifs réalisables.
 - Déterminer les sujets essentiels.

Art#échnique

- Approfondir un thème par jour :
 - Connaissance produit
 - Accueil et technique de vente
 - Cycle et techniques de service
 - Hygiène et sécurité
 - Tableau de bord, gestion
 - Nouvel organisation
 - Objectifs annuels, ...

⇒ Evaluer son briefing

- Mesurer les effets du briefing.
- Vérifier la transmission de l'information.
- Mise en place d'une démarche d'évaluation.

Moyens pédagogiques :

Constat de l'existant

Evaluation du comportement et de la maîtrise

Pédagogie active basée sur l'alternance d'apports théoriques et pratiques en situation réelle.

Simulations et entraînements

Utilisation des expériences concrètes des participants

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

RECRUTEMENT ET FIDELISATION DU PERSONNEL

Public concerné :

Encadrant, directeur, manager, responsable ressources humaines, ...

Objectifs de la formation :

Trouver et embaucher la bonne personne à la bonne place

Savoir s'occuper de son personnel

Choisir son personnel pour que les clients nous choisissent

Donner au personnel les raisons d'être fier de leur entreprise

Evaluer le personnel et développer l'engagement envers l'entreprise

Eviter que les meilleurs partent à la concurrence

Durée de la formation :

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 10 personnes

Contenu de la formation :

Lorsque l'on parle de fidélisation du personnel, on apporte aux employés et cadres les raisons d'apprécier et de rester au sein de l'entreprise.

Cette fierté de travailler dans une entreprise plutôt que dans une autre.

- ⇒ Enrayer l'épidémie du turn over
 - Présentation de l'entreprise.
 - Identification des personnes de l'encadrement.
 - Objectifs de l'entreprise.
 - Planification dans l'entreprise.
 - Donner les moyens et les outils pour grandir.
- ⇒ Présenter les atouts de l'entreprise
 - Produits de l'entreprise.
 - Clients fidèles de l'entreprise.
 - Valeurs de l'entreprise.
 - Conditions de travail dans l'entreprise (rôle social).
 - Technologies de pointe utilisées.
 - Possibilités de développement offertes par l'entreprise.
- ⇒ Trouver et installer la bonne personne à la bonne place

Art#échnique

- Identifier le poste à pourvoir et la personnalité du candidat.
- Rédiger l'annonce et cibler les supports (créativité, souplesse).
- L'entretien : la conduite à tenir, l'analyse du candidat.
- Connaître l'ambition, les attentes et les valeurs du candidat.
- Appréhender les plus de la personnalité non dévoilés

⇒ Evaluer son personnel

- Entretien hebdomadaire, mensuel, trimestriel ou annuel.
- Reconnaissance envers les personnes, sentiment d'exister, d'être utile.
- Evaluation du potentiel des employés et des cadres.
- Proposition de formation

Moyens pédagogiques :

Constat de l'existant

Evaluation du comportement et de la maîtrise

Pédagogie active basée sur l'alternance d'apports théoriques et pratiques en situation réelle.

Simulations et entraînements

Utilisation des expériences concrètes des participants

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

REUSSIR SES ENTRETIENS ANNUELS (Conduite, Méthodologie et Technique pour exceller dans l'entretien d'appréciation)

Descriptif :

Moment privilégié pour les collaborateurs et l'entreprise, l'entretien annuel d'appréciation doit, pour jouer pleinement son rôle, être conduit de manière objective et concertée. L'entretien d'évaluation de la performance est un véritable outil de management pour renforcer la performance individuelle et collective. Cette formation donne également des clés pour identifier et prévenir les situations à risque qui peuvent découler de l'appréciation (stress, harcèlement, discrimination, ...) par un dialogue et une écoute renforcée.

Points forts :

Vous aurez en main un outil de management au service de la performance et de la motivation de votre équipe.

Entraînement intensif : des mises en situation pour être plus à l'aise dans l'entretien.

Des fiches outils pour accélérer la mise en œuvre de retour en entreprise.

Public concerné :

Manager, responsable opérationnel et chef d'équipe.

Directeur (Responsable) de service et / ou d'établissement amené à conduire les entretiens annuels d'appréciation.

Objectifs de la formation :

Optimiser la préparation de l'entretien.

Maîtriser la structure et les étapes de l'entretien annuel.

Fixer les objectifs SMART.

Evaluer avec objectivité.

Savoir bâtir un plan de développement des compétences.

Acquérir les comportements efficaces pour créer la confiance et gérer les situations difficiles.

Art#échnique

Durée de la formation :

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 12 personnes

Contenu de la formation :

- ⇒ Repérer l'importance de l'entretien annuel pour tous les acteurs
 - Les enjeux pour le manager, l'entreprise et le collaborateur.
 - Faire de l'appréciation un acte de management et de développement des compétences.
 - Identifier les liens entre l'appréciation et les processus RH.
- ⇒ Connaître les différentes étapes de l'entretien
 - Préparer l'entretien.
 - Faire le bilan de l'année écoulée.
 - Evaluer les résultats et les compétences.
 - S'orienter vers le futur.
 - Mieux comprendre le support d'entretien et le renseigner correctement.
- ⇒ S'entraîner à mener des entretiens annuels
 - Entraînement sur les différentes phases de l'entretien annuel afin de s'approprier les méthodes et les techniques.
- ⇒ Fixer des objectifs et évaluer avec objectivité (Méthode SMART)
 - Identifier les différents types d'objectifs.
 - S'entraîner à rédiger des objectifs annuels alignés à la stratégie d'entreprise.
 - Acquérir la Méthode SMART pour rédiger des objectifs significatifs.
 - Objectiver son évaluation.
- ⇒ Acquérir les savoir-faire relationnels pour faciliter l'entretien
 - Utiliser les bons comportements en fonction des phases de l'entretien.
 - Savoir féliciter et faire une critique constructive.
 - Repérer son style d'écoute et exceller dans la relation.
 - Gérer les situations difficiles et les risques liés à l'évaluation.
- ⇒ De l'entretien annuel d'évaluation à l'entretien professionnel

Art#échnique

- Différencier entretien annuel et professionnel.
- Identifier les points clés de l'entretien professionnel.
- Être un acteur de développement de ses collaborateurs.
- Aider son collaborateur à élaborer son projet professionnel.

Moyens pédagogiques :

Pédagogie active basée sur l'alternance d'apports théoriques et pratiques.

Diaporama spécialement conçu

Jeux, quizz, mise en situation réelle

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

Intervenants :

Formateurs spécialisés

Art#échnique

EQUIPIER DE PREMIERE INTERVENTION

Public concerné :

Toute personne pouvant être amenées à intervenir face à un départ de feu.

Objectifs de la formation :

Manipuler les moyens de premiers secours.

Avoir un comportement adapté et diriger une évacuation

Alerter les secours

Connaître les règles élémentaires de prévention au sein de votre entreprise

Durée de la formation :

Préconisation : 3h00 soit 1/2 jour (durée adaptable à la demande de l'établissement).

Nombre de participants :

maximum 6 personnes par groupe

Contenu de la formation :

⇒ Partie théorique

- Rôle et place de l'Equipier de Première Intervention (EPI) au sein d'une entreprise.
- Les causes d'incendie.
- Les effets de l'incendie sur l'homme.
- Le triangle de feu.
- Les classes de feu.
- Les modes de propagation.
- Le risque incendie au sein de l'entreprise.
- La lutte contre l'incendie (principes et moyens).
- L'évacuation
- La description de vos consignes en cas d'incendie.

⇒ Formation pratique

- Exercices pratiques d'utilisation d'extincteurs et RIA (Robinet d'Incendie Armé).
- Visite des installations de sécurité.

Art#échnique

- Exercices pratiques d'évacuation pour les stagiaires.

Moyens pédagogiques :

Power point sur vidéo projecteur et films
Echanges entre les stagiaires et le formateur
Démonstration par le formateur
Exercices pratiques par les stagiaires
Remise de documentation
Evaluation des acquis

Matériels :

Mise à disposition par l'établissement du réseau RIA et d'extincteurs de classes différentes.

Recyclage :

Séances d'entraînement pratique à effectuer une fois par an.

Intervenants :

Formateurs spécialisés.

Art#échnique

* CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICE

Les présentes conditions générales d'exécution des prestations (ci-après « les conditions générales ») s'appliquent aux divers formations, travaux, prestations et services (ci après « les Prestations ») rendus au titre des engagements acceptés par le Prestataire.

Facturation

Sauf convention contraire, les honoraires du Prestataire sont facturés à 1 200,00 € par journée. Pourront également être facturés en sus, les frais de déplacement (remboursement du kilomètre à 0,40 € et des frais de péage sur justificatifs de dépense ou remboursement du billet d'avion ou de train et des frais éventuels de taxis ou de location de véhicule), de subsistance (remboursement forfaitaire de 20,00 € par déjeuner et dîner non fourni par le client) et d'hébergement (remboursement forfaitaire de 80,00 € par nuitée) engagés pour l'exécution des prestations.

Pour les établissements assujettis, le montant indiqué est HT et la TVA au taux en vigueur s'ajoute sur le tarif indiqué.

Pour les établissements non assujettis, le montant indiqué est "net".

Tout montant d'honoraires convenu entre le Prestataire et le Client implique nécessairement l'exécution par le Client des obligations mentionnées ci-après.

Les factures correspondantes aux prestations fournies sont exigibles dès réception.

Les retards ou autres problèmes imprévus, dont le Prestataire n'a pas la maîtrise et qui échappent à son contrôle, peuvent entraîner des honoraires supplémentaires susceptibles de faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Conformément à la loi, tout retard de paiement oblige le Prestataire à facturer des intérêts de retard au taux de l'intérêt légal augmenté de dix points ; au surplus, le Prestataire sera fondé à suspendre l'exécution des prestations jusqu'à règlement complet de la facture impayée sans que cette inexécution puisse être considérée comme lui étant imputable.

Obligations du Prestataire

Les engagements du Prestataire constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les Prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions du contrat. Pour ce faire, le Prestataire affectera à l'exécution des Prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

Obligations du Client

Afin de faciliter la bonne exécution des Prestations, le Client s'engage :

- à fournir au Prestataire des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'il soit tenu d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude,
- à prendre les décisions dans les délais et d'obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires,
- à désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision,
- à faire en sorte que les interlocuteurs clé et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des Prestations,
- à avertir directement le Prestataire de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des Prestations.

Art#échnique

Personnel du Prestataire

En vertu de l'autorité hiérarchique et disciplinaire qu'il exerce à titre exclusif sur son personnel, celui-ci restera placé sous notre contrôle effectif durant la complète exécution des Prestations.

En cas d'intervention dans les locaux du Client, le Prestataire s'engage à respecter les obligations en matière d'hygiène et de sécurité dont le Client lui communiquera la teneur, sous réserve que son personnel se voit accorder une protection identique à celle accordée aux employés du Prestataire.

Le Prestataire garantit la régularité de la situation de son personnel au regard des articles L.1221-10 et suivants et L. 3243-1 et suivants Code du Travail. Le Prestataire certifie en outre être en conformité avec les dispositions des articles L. 8221-1 et L. 8221-2 du Code du Travail, relatifs à la lutte contre le travail dissimulé, ainsi qu'avec les dispositions du Livre III Titre IV du Code du Travail.

Information et confidentialité

Le Prestataire est assujéti à une obligation légale de secret professionnel.

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacune des parties. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des Prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par le Prestataire au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au Client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le Client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit au Prestataire.

Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :

- aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la Prestation,
- sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article,
- sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation,
- ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles.

Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, le Prestataire se réserve le droit d'exécuter des Prestations pour des entreprises concurrentes de celle du Client.

Le Client reconnaît et accepte :

- que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;
- qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électroniques,
- que le Prestataire ne saura être tenu pour responsable de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque. De façon générale, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Art#échnique

Propriété intellectuelle

Au cas où l'une des recommandations du Prestataire ou l'utilisation d'éléments livrés à la suite de l'une de ses préconisations impliquerait l'utilisation de biens faisant l'objet de droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, le Prestataire informera le Client de l'existence de ces droits et des conséquences de leur utilisation. Il appartiendra alors au Client et sous sa seule responsabilité de prendre toute mesure permettant l'utilisation de tels droits, notamment en négociant pour son propre compte les droits d'utilisation dans des conditions telles que le Prestataire soit en mesure de s'en prévaloir pour les besoins des prestations.

Le Prestataire se réserve tout droit, titre et intérêt sur :

- les éléments originaux figurant dans les travaux, documents, mémos, consultations, avis, conclusions ou autres actes de procédure, etc., réalisés dans le cadre des prestations, y compris de façon non limitative, tout droit d'auteur, marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle s'y rapportant,
- toutes les méthodes, processus, techniques, développements, et savoir-faire incorporés ou non des prestations ou que le Prestataire seraient amenés à développer ou à fournir dans le cadre des prestations.

Le Client s'interdit de distribuer, commercialiser, et plus généralement de mettre à disposition ou de concéder l'utilisation de ces mêmes réalisations et plus généralement de concéder l'utilisation de ces mêmes éléments à des tiers sans l'accord du Prestataire.

Aucune partie ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de l'autre partie sans accord préalable et écrit de cette dernière. Par dérogation à ce qui précède, le Client autorise le Prestataire, à l'issue de la réalisation des prestations, à citer son nom/dénomination à titre de référence et accompagner cette citation, le cas échéant, d'une description générique des prestations effectués.

Documents

Le Prestataire conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au Client, sur sa demande. Tous les documents, données ou informations, que le Client aura fournies, resteront sa propriété.

Le Prestataire conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail.

Les documents de travail préparés dans le cadre des prestations sont la propriété du Prestataire et sont couverts par le secret professionnel.

Conflits d'intérêts - Indépendance

Dans l'hypothèse où un conflit d'intérêt ou une problématique d'indépendance surviendrait au cours de l'exécution des prestations, le Prestataire en fera part immédiatement au Client et recherchera avec lui la solution la plus adaptée à la situation dans le respect des règles applicables.

Plus particulièrement, si une modification de la réglementation ou des normes professionnelles interdisait au Prestataire de poursuivre ses prestations, il mettra à la disposition du Client le résultat des prestations ainsi que tous documents nécessaires à leur finalisation, y compris ses documents en l'état, et ce afin d'en faciliter la poursuite par un tiers.

Art#échnique

Limitation de responsabilité

L'entière responsabilité du Prestataire et celle de ses collaborateurs relative à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au montant des honoraires versés au titre des prestations mis en cause, afin de couvrir les réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus) et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges.

Cette stipulation ne s'appliquera pas à une responsabilité pour décès ou blessure corporelle, ni à toute autre responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter.

Par ailleurs, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- suite à un manquement ou à une carence d'un produit ou d'un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels,
- pour les faits et/ou données qui n'entre pas dans le périmètre des prestations et/ou qui n'en sont pas le prolongement,
- en cas d'utilisation des résultats des prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves du Prestataire.

Le Prestataire ne répond ni ses assureurs ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières des actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre du Client.

Cessibilité – Sous-traitance

Le Prestataire se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification.

Si la prestation requiert des compétences techniques particulières, le Prestataire informera le Client sur la possibilité d'en sous-traiter une partie. Le sous-traitant interviendra alors sous la seule responsabilité du Prestataire et s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

Réclamations

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai maximum d'un mois à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

Indépendance

L'exécution des prestations n'entraîne en aucun cas la création entre le Client et le Prestataire d'une relation de mandat ou de société de fait. Aucune des parties n'est habilitée à engager ou lier l'autre.

Litiges

Le Client certifie avoir pris connaissance des conditions générales de vente de prestations de service, énumérées ci-dessus, de la Société ARTHECHNIQUE et en accepte les termes sans aucune modification. Tout litige susceptible de s'élever entre les parties quand à la formation, l'exécution, l'interprétation ou l'expiration du contrat, sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce d'Alençon.

Date :

Signature et cachet du client :